مجلة

جامعة القدس المفتوحة

للأبحاث والدراسات

توجه المراسلات والأبحاث على العنوان الآتي:

رئيس هيئة تحرير مجلة جامعة القدس المفتوحة

جامعة القدس المفتوحة

ص. ب: ٥١٨٠٠

هاتف: ٢٩٨٤٤٩١– ٠٢

فاكس: ٢٩٨٤٤٩٢– ٠٢

hsilwadi@qou. edu

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

بريد الكتروني: ***sprgs@qou. edu***

هاتف: ٢٩٥٢٥٠٨– ٠٢



جامعة القدس المفتوحة

تصميم: عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

المشرف العام

أ. د. يونس عمرو

رئيس الجامعة

هيئة تحرير المجلة:

رئيس التحرير

أ. د. حسن عبدالرحمن سلوادي

عميد البحث العلمي والدراسات العليا

هيئة التحرير

أ. د. ياسر الملاح

أ. د. علي عودة

أ. د. زياد بركات

د. م. إسلام عمرو

د. إنصاف عباس

د. رشدي القواسمة

د. ماجد صبيح

د. يوسف أبو فارة

قواعد النشر والتوثيق

تنشر المجلة البحوث والدراسات الأصلية المرتبطة بالتخصصات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة القدس المفتوحة وغيرها من الجامعات المحلية والعربية والدولية، مع اهتمام خاص بالبحوث المتعلقة بالتعليم المفتوح، وتقبل أيضا الأبحاث المقدمة إلى مؤتمرات علمية محكمة والمراجعات والتقارير العلمية وترجمات البحوث.

يرجى من الأخوة الباحثين الراغبين في نشر بحوثهم الاقتداء بقواعد النشر والتوثيق الاتية:

١. تُقبل الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية.

٢. أن لا يزيد حجم البحث عن ٣٢ صفحة «٧٥٠٠» كلمة تقريبا بما في ذلك الهوامش والمراجع.

٣. أن يتسم البحث بالأصالة ويمثل إضافة جديدة إلى المعرفة في ميدانه.

٤. يقدم الباحث بحثه منسوخا على «CD» أو عبر البريد الالكتروني مع ثلاث نسخ مطبوعة منه، غير مسترجعة سواء نشر البحث أم لم يُنشر.

٥. يرفق مع البحث خلاصة مركزة في حدود «١٠٠- ١٥٠» كلمة. ويكون هذا الملخص باللغة الإنجليزية إذا كان البحث باللغة العربية ويكون باللغة العربية إذا كان البحث باللغة الإنجليزية.

٦. ينشر البحث بعد إجازته من محكمين اثنين على الأقل تختارهم هيئة التحرير بسرية تامة من بين أساتذة مختصين في الجامعات ومراكز البحوث داخل فلسطين وخارجها على أن لا تقل رتبة المحكم عن رتبة صاحب البحث.

٧. أن يتجنب الباحث أي إشارة قد تشير أو تدلل على شخصيته في أي موقع من البحث.

٨. يزود الباحث الذي نشر بحثه بنسخة من العدد الذي نشر فيه، بالإضافة إلى ثلاث مستلات منه.

٩. تدون الإحالات المرجعية في نهاية البحث وفق النمط الآتي: إذا كان المرجع أو المصدر كتابا فيثبت اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، اسم المترجم أو المحقق (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد، رقم الصفحة، أما إذا كان المرجع مجلة فيثبت المؤلف، عنوان البحث، اسم المجلة، عدد المجلة وتاريخها، رقم الصفحة.

١٠. ترتب المراجع والمصادر في نهاية البحث «الفهرس» حسب الحروف الأبجدية لكنية/ عائلة المؤلف ثم يليها اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد.

١١. بإمكان الباحث استخدام نمط «APA Style» في توثيق الأبحاث العلمية والتطبيقية، حيث يشار إلى المرجع في المتن بعد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب الآتي: «اسم عائلة المؤلف، سنة النشر، رقم الصفحة».

المحتويات

الأبحـــــاث

مجلة
جامعة القدس المفتوحة
للأبحاث والدراسات

الأبحاث

دور المشاركة الشعبية في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين*

د. سائد ربايعة**
أ. جمال حبش***

* تاريخ التسليم: ١٣/ ٣/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٨/ ٥/ ٢٠١٢م.
** أستاذ مساعد جامعة في جامعة القدس المفتوحة/ فرع جنين.
*** عضو هيئة تدريسية غير متفرغ في جامعة القدس المفتوحة/ فرع جنين.

ملخّص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المشاركة الشعبية في المشاريع التي نفّذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، وذلك من وجهة نظر أعضاء المجالس البلدية المنتخبة في هذه المحافظة، ومعرفة درجة اختلاف آرائهم باختلاف كلٍّ من متغير: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الإداري لعضو المجلس البلدي، ولتحقيق هدف الدراسة فقد صمم الباحثان استبانة تكوّنت من (٣١) فقرة تمتعت بدرجة صدق عالية، وبدرجة ثبات بلغت قيمتها (٠,٩٧٨) ، وقد وُزِّعت بعد ذلك على عينة من أعضاء المجالس البلدية المنتخبة في المحافظة بلغ حجمها (١٠٥) أعضاء، أي ما نسبته (٦٨,٦٪) من كامل مجتمع الدراسة، وبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت الدراسة أن الدرجة الكلية لمشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين من وجهة نظر أعضاء المجالس البلدية المنتخبة كانت دون المتوسط، كما أظهرت الدراسة أن الدرجة الكلية لدور هذه المشاركة في إنجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية كانت دون المتوسط أيضاً.

كما تبين أنّه لا توجد فروق إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الإداري لعضو المجلس البلدي، بينما أظهرت الدراسة وجود علاقة خطية قوية وموجبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = ٠,٠٥$) ، بين درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، وبين درجة دور هذه المشاركة في إنجاح المشاريع المنفذة، وذلك من وجهة نظر أعضاء المجالس.

Abstract:

This study aims at identifying the role of popular participation in the projects carried out by the elected local councils in Jenin Governorate considering the members of the local councils with regard to sex, age, educational level, and the member's administration position in the local council.In order to achieve the study objective, both of the researchers designed a questionnaire with (31) items.

The questionnaire had high validity and a high reliability rate (0.978), The questionnaire was distributed to a sample of (105) elected council members; about (68.6%) of the study society.The data analysis showed that the total rate of the local community members' participation in the projects was below medium.Furthermore the total rate of the role of local community participation in order to come considerable projects implemented by the elected local councils in Jenin Governorate is below medium.The findings also showed no significant differences in the sample responses according to gender, age, educational level, and administration position at (a = 0. 05) .

The analysis showed a significant and strong positive correlation between the degree of popular participation in the projects carried out by the local councils and the role of this participation in succeeding implemented projects from the point of view of elected council members.

مقدمة:

شهد العالم في العقود القليلة الماضية طفرةً واضحة في مجال التنمية المحلية، كما شهد كذلك تحولات سريعة شملت جوانب الحياة البشرية كلّها، وقد كان لهذه التغيرات أثر كبير على المجالس المحلية في معظم دول العالم، فقد أصبحت هذه المجالس توفر إجراءاتٍ وسبلٍ توفير المال اللازم لتنفيذ المشاريع التنموية والخدماتية المتنوعة، مما حدا بكثيرٍ من دول العالم إلى نقل جزء كبير من الصلاحيات المتعلقة بهذا الأمر إلى الهيئات والمجالس المحلية، ولذلك فقد أصبحت هذه المجالس مسؤولة عن تسيير شؤون المجتمع المحلي، كما أصبحت مسؤولة عن رفع درجة الوعي المحلي للمواطنين لتحقيق التعاون بينها، وبين السكان المحليين في المدن والبلدات المختلفة.(وزارة الحكم المحلي، التقرير السنوي، ١٩٩٨، ص١)

كذلك أدى هذا التحول البارز، في إطار صلاحيات وأهداف المجالس والهيئات المحلية، إلى بلورة مفاهيم ورؤى تنموية لهذه الهيئات المحلية، فقد أصبح ملقىً على كاهلها مسؤولية تحقيق التنمية: السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية لكل شرائح المجتمع المحلي، وهذا يقتضي منها العمل على تطوير الوعي التنموي العام للسكان المحليين، وكذلك تحفيزهم من أجل المشاركة في رسم السياسات المحلية، وفي تخطيط وتنفيذ، ومتابعة المشاريع التي تنفذها الهيئات المحلية المتعلقة بالسكان المحليين وتقويمها.(اشتية وحباس، ٢٠٠٤، ص٨١)

وانطلاقا من هذه التحولات، فقد أصبحت الهيئات والمجالس المحلية مسؤولة عن التعرف إلى الرأي العام المحلي تجاه كل القضايا الحياتية المتنوعة، التي تتعلق بحياة السكان المحليين اليومية، وأصبح من واجباتها ومهمَّاتها التعاطي مع الأولويات والقضايا المتنوعة للمواطنين، كما أصبحت مسؤولة عن إيجاد السبل المختلفة التي تكفل استمرارية التواصل والتعاون بين هذه الهيئات، وبين أفراد المجتمع المحلي. (القاروط، ٢٠٠٨، ص٨٢)

وعليه، فإن فلسطين لا تعيش بمعزل عن تلك التغيرات العالمية التي شملت الأهداف، والتوجهات التنموية الحديثة للهيئات المحلية في مختلف دول العالم، فمنذ توقيع (اتفاق أوسلو) بين منظمة التحرير الفلسطينية وإسرائيل عام (١٩٩٣م)، ظهر الاهتمام الفلسطيني واضحاً بالهيئات المحلية الفلسطينية، وأصبحت محل اهتمام كبير، سواء من حيث توجهاتها الخدماتية، أم من حيث الفلسفة التنموية التي يجب عليها اتّباعها بما يتلاءم مع الأهداف المحلية للسكان المحليين، وبما يتناسب مع كل ما يتعلق بشؤون حياتهم المحلية. (ردايدة، ٢٠٠٦، ص١)

وتحقيقاً لذلك، فقد استحدثت وزارة للحكم المحلي الفلسطيني، وشكّلت وفق القرار الصادر بتاريخ (٢٥/ ٢/ ١٩٩٤م) ، وهو أول قرار يُتّخذ من القيادة السياسية للسلطة الفلسطينية (بركات، ٢٠٠٩، ص١٢) .وقد كانت الاستراتيجيات التي انطلقت منها هذه الوزارة هي: العمل على تحقيق درجة عالية من الاستقلال المالي للهيئات المحلية الفلسطينية، وتحقيق المشاركة المحلية في انتخاب أعضاء هذه الهيئات، وكذلك ضمان تحقيق مشاركة المواطنين المحليين في تحديد أولوياتهم ومشاريعهم المحلية.(وزارة الحكم المحلي، ١٩٩٨، ص١٠) .لذلك فان هذه الدراسة جاءت لتبحث موضوع المشاركة الشعبية في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، وذلك من خلال تسليط الضوء على درجة هذه المشاركة، وعلى دورها في هذه المشاريع، ولا سيما أن هذه المحافظة تضم (١٢) مجلساً بلدياً، و (٢٨) مجلساً قروياً، و (٣٨) لجنةَ مشاريع.(وزارة الحكم المحلي، ٢٠٠٣)

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

عملت المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين خلال السنوات (١٩٩٤– ٢٠١٠) على تنفيذ (٣٩٩) مشروعاً بلغت تكلفتها الكلية (٧٠١١٠٤١٥) دولار، وقد شملت هذه المشاريع: تعبيد طرق داخلية، وبناء مدارس ومقرات للهيئات المحلية، وإعادة تأهيل شبكات المياه والكهرباء (مديرية الحكم المحلي، جنين، وثيقة رقم– ٣/ ١/ ٦– ١٧٥٠/ ٢٠١١) .وقد عملت هذه المجالس على إشراك المواطنين في تحديد الأولويات لهذه المشاريع، وفي مراحل تنفيذها كافة، وإن مشكلة هذه الدراسة تتبلور في السعي لمعرفة مدى درجة تحقق هذه المشاركة الشعبية من قبل أفراد المجتمع المحلي في مراحل إنجاز تلك المشاريع، وكذلك معرفة دور هذه المشاركة في تلك المشاريع، **وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية**:

- ما درجة مساهمة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين؟
- ما درجة دور مشاركة المواطنين في إنجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين؟
- هل توجد فروق في درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، في ضوء متغيرات: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الإداري لعضو المجلس البلدي) ؟
- هل توجد علاقة بين درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، ودور هذه المشاركة في إنجاح المشاريع، من وجه نظر أعضاء المجالس؟

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على الفرضيات الآتية:

١. إن درجة مساهمة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، من وجهة نظر أعضاء المجالس البلدية المنتخبة، كانت بدرجة متوسطة، وذلك عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) .

٢. إن درجة دور مشاركة المواطنين في إنجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، كانت بدرجة متوسطة، وذلك عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) .

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) في درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، تعزى لمتغير الجنس.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) في درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، تعزى لمتغير العمر.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) في درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) في درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، تعزى لمتغير الموقع الإداري لعضو المجلس البلدي.

٧. لا توجد علاقة خطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥) بين درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، ودور هذه المشاركة في إنجاح المشاريع، من وجه نظر أعضاء المجالس.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط الاتية:

♦ إنّ لهذه الدراسة أهمية في تحديد جوانب مشاركة المواطنين في المشاريع التنموية والخدمية المختلفة، التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين.

♦ من المتوقع أن تُساعد النتائج التي تتوصل إليها الدراسة المجالس البلدية على تحديد نقاط القوة والضعف في العلاقة ما بين المواطنين وهذه المجالس.

♦ تكمن أهميتها في كونها تعمل على إثراء الأدبيات المتعلقة بالمجالس البلدية.

أهداف الدراسة:

- معرفة درجة تقدير أعضاء المجالس البلدية في محافظة جنين لدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي المنفَّذة.
- التعرف إلى درجة تأثير بعض المتغيرات الشخصية، كعمر الأعضاء، وجنسهم، ومؤهلاتهم العلمية، والموقع الإداري لعضو المجلس البلدي، على درجة تقديرهم لدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين.
- السعي إلى توفير بيانات علمية، تمكن المجالس البلدية من تحديد سبل تعزيز علاقة المواطنين بالمجالس البلدية، في ضوء هذه البيانات الناتجة عن هذه الدراسة.

حدود الدراسة:

♦ **المحدد الزمني**: أُجريت هذه الدراسة خلال النصف الثاني من العام (٢٠١١م) .

♦ **المحدد المكاني**: اقتصرت على مدن محافظة جنين وبلداتها التي يوجد فيها مجالس بلدية منتخبة.

♦ **المحدد البشري**: اقتصرت الدراسة على أعضاء المجالس البلدية المنتخبين في بلديات مدن وبلدات محافظة جنين.

الإطار النظري:

أولاً- مفهوم المشاركة الشعبية:

إن مفهوم المشاركة الشعبية يعدُّ من المفاهيم المقترنة اقتراناً واضحاً بقضية التنمية، وخاصة في مجال دراسات التنمية في المجتمعات المختلفة وبرامجها، فالمشاركة الشعبية بالمفهوم التنموي يقصد بها: «اشتراك المجموعات السكانية المستهدفة في تحديد أهداف خطة التنمية الموجه لتحسين أوضاعهم، وكذلك المساهمة في تنفيذها وتقويمها»، وعليه فإن المشاركة بهذا المفهوم تعني انطلاق التنمية من القاعدة باتجاه رأس الهرم.(حامد، ٢٠٠٩، ص١٧) .

وعليه، فان مفهوم التنمية يشير إلى: «جميع الجهود المبذولة بوساطة مؤسسات الدولة وأبناء المجتمع بقصد إحداث تغيير اجتماعي معين، وقد يكون هذا التغيير معنوياً، كأن يستهدف تغييراً في اتجاهات الناس، كما حدث في مجتمعات الاتحاد السوفيتي خلال النصف الأول من القرن الماضي، وقد يكون مادياً يهدف إلى رفع المستوى الاقتصادي للمجتمع» (الأشرم، ١٩٨٨، ص١٣٧) .ولذلك، فإن التنمية يجب أن تكون عملية محلية وغير مستوردة، بل يجب أن تكون كل مقوماتها موجودة داخل المجتمع ذاته، «فهناك قيم أخلاقية واجتماعية وثقافية لا تستورد، وعلى المجتمع الذي يحتاجها أن يلدها، وإن التنمية تعدُّ من تلك القيم، لذا فإنها لا تستورد، بل تصنع في المجتمع ذاته.(بن نبي، ٢٠٠٦، ص١٣٨)

ثانياً: علاقة المشاركة الشعبية بالتنمية المحلية:

إن كثيراً من المشاريع التنموية التي نُفِّذت في المجتمعات النامية لم يكتب لها النجاح، وهذا يعود إلى أن معظم هذه المشاريع قد نفِّذت بمعزل عن سكان المجتمع المقصود بعملية التنمية، مما جعلها غير قادرة على تحقيق الفوائد المتوقعة منها، إذ إن المشاريع التنموية يجب أن تكون متناغمة مع حاجات المجتمع المحلي، أي «يجب أن يتفاعل سكان المجتمعات المحلية مع البرامج المعدة لتنمية المناحي الحياتية الخاصة بهم».(الأشرم، ١٩٨٨، ص١٤٠)

ولكن إذا نفذت البرامج التنموية بمعزل عن أفراد المجتمع المقصود بها، وبقيت هذه البرامج التنموية مرتبطة بالحاكم، أو النظام السائد في المجتمع، فإن إنجازات هذه البرامج التنموية لن تدوم، وسرعان ما تتلاشى بزوال الحاكم الذي ارتبطت به، مثلما حدث للبرامج التنموية التي نُفِّذت في القطر المصري في عهد الخديوي محمد علي في القرن الثامن عشر، اذ إن هذه البرامج التنموية، ونتيجة لارتباطها بشخص الخديوي، ولافتقارها لأيّةِ مساهمة فعلية من الشعب، قد انتهت وتلاشت بانتهاء سلطة الخديوي.(لطفي، ١٩٨٦، ص٢٠٣)

غير أن التجربة الفرنسية التي حصلت في الفترة نفسها التي طبق فيها محمد علي باشا مشاريعه التنموية قد دامت، إذ عمدت الحكومة الفرنسية بمشاركة وتعاون المواطنين في عام (١٨٥٠م) إلى غرس الأشجار في الناحية الجنوبية الغربية من البلاد، حيث كانت الرمال والمستنقعات تهدد مصالح سكانها وصحتهم، وقد كانت حصيلة هذا الجهد الجماعي، أن هذه المنطقة قد غدت أول منتج في العالم لزيت (التريبنتين) المستخرج من تلك الأشجار، كما أصبحت ملجأ صحيا للمرضى من جميع أنحاء العالم، بعد أن كانت في السابق تعدُّ من أفقر المناطق في فرنسا وأخطرها على صحة المواطنين.(بن نبي، ٢٠٠٦، ص١٤٣)

ثالثاً- أهمية المشاركة وفوائدها:

تؤدي المشاركة الفاعلة إلى إنجاح المشاريع الإنمائية المتنوعة، وتعود على المجتمع بفائدة كبيرة تنعكس على كل مناحي الحياة، اذ إن مشاركة المواطنين تؤدي إلى تحقيق مشروعات أفضل وأكثر فائدة، بتكاليف مالية قليلة، وذلك من خلال جهودهم التي تخفف من عبء التكاليف المنفقة على برامج التنمية، كما أن لها أهمية في تعزيز قبول المواطنين وتفهمهم للسياسات الحكومية المتعلقة بهذا الشأن، فهي تؤدي إلى تقارب الآراء بين المواطنين وبين صناع القرار في الدولة مما يخلق حالة من التفهم والإدراك الشعبي للمقدرات المتوافرة للدولة.(خاطر، ١٩٨٨، ص١٠٤)

كما أن المشاركة الإيجابية والمنظمة تهيئ أجواءً ملائمة لإطلاع صناع القرار على هموم الناس وتطلعاتهم، مما يمكنهم من تحسس احتياجات المواطنين بشكل واقعي، ولهذا تعدُّ السبيل الرئيس للتأثير المتبادل بين الدولة وأفراد المجتمع، وهذا بدوره يوفر الفرص لتبادل الآراء والأفكار وتوظيفها في سبل التنمية المناسبة للمجتمع.(جرباوي، ١٩٩٦، ص١٠١) وبخاصة أن المشاريع التنموية التي تتم من خلال مشاركة المواطنين في مراحلها كافة، تؤدي إلى إيجاد نوع من الرضا وتحمل المسؤولية، خاصة وان لسكان كل منطقة رأي في نوعية المشاريع والخدمات التي تناسبهم.(العكش وآخرون، ٢٠٠٠، ص١٧٠) كما أنها تؤدي دوراً إدراكيا مهمّا في إنجاح المشاريع التنموية بشكل مميز، حيث يتمكن المشاركون من فهم خصوصيات مجتمعهم، مما يحفزهم على بعث القيم المحلية واستخدامها من خلال فهم اجتماعي لأهمية المشاركة، وهذا يؤدي إلى حالة من التوازن داخل المجتمع.(القريوتي، ٢٠٠٠، ص٢٧)

رابعاً- أشكال المشاركة:

للمشاركةِ الشعبيةِ أشكالٌ منظمةٌ، وهي غالبا ما تتم في إطار النمطين الرئيسين الآتيين:

♦ **أولاً- المشاركة السياسية**: تعدُّ المشاركة السياسية الأساس الذي تُبنى عليه أنماط المشاركة المختلفة، وهذا يعني ضرورة سيادة نظام ديمقراطي حقيقي في المجتمع، بحيث يعمل على حماية القانون وتطبيقه، واحترام المواطنين، وتمكينهم من ممارسة حقوقهم المدنية، والدينية، والسياسية، وحرية التعبير، وحرية المشاركة الحقيقية في تحديد مسار حياتهم من جوانبها كافة، وإن هذه المشاركة السياسية تتحقق عندما تكون أهم قرارات السياسة العامة نابعة من المؤسسات والوسائل السياسية التي يمثل فيها مجموع الشعب

(رشيد، ١٩٧٧، ص٩٤) .وذلك لأن المجتمع الديمقراطي يرتكز على قاعدة أساسية ترى أن جميع أفراد المجتمع، ومن مختلف فئاتهم وشرائحهم، هم أفراد متساوون أمام القانون، فلا يتم التمييز بينهم بسبب العرق، أوالدين، أو الجنس، أو الفكر، أو المعتقد السياسي، وإن ذلك كله يُحترم ويُحمى ضمن إطار من الدستور العام الذي يُحدّدُ وينظم الحقوق والواجبات للجميع، وان هذا الأمر بدوره يولد في نفوس الأفراد من فئات الشعب كافة شعوراً بالمسؤولية والانتماء الحقيقيين للمجتمع والوطن الذي يعيشون فيه.(نواهضة، ٢٠٠٦، ص٤٤)

♦ **ثانياـ المشاركة الإنمائية**: وتعدُّ النتاج الحقيقي لرسوخ قواعد النظام الديمقراطي، وهي تشكل «عملية حقيقية قادرة على صنع التنمية الناجحة، ولذلك تعرف المشاركة الإنمائية بأنها: «العملية التي يساهم من خلالها السكان المحليون في صنع القرارات الاجتماعية، وذلك من خلال العمل معاً في برامج وأنشطة مجتمعية محلية تستهدف تحقيق احتياجاتهم وحل مشكلاتهم».(خلف وآخرون، ١٩٨٥، ص١٣٢) ، أي أن تكون قادرة على خدمة فئات المجتمع المحلي كافة ليكون كل أفراد المجتمع «مواطنين نافعين يسهمون بطريقة ديمقراطية في شؤون مجتمعهم، إذ أن مشاركتهم تؤدي إلى النهوض بالبرامج التنموية».(الأشرم، ١٩٨٨، ص١٤٠)

خامساًـ المشاركة الشعبية في فلسطين:

أدت المشاركة الشعبية في فلسطين دوراً مهما في مراحل النضال الفلسطيني كافة، فمنذ نهاية العصر العثماني وانحسار سلطانه عن فلسطين، بدأت المؤسسات الأهلية بالظهور، سيما وأن هذه المؤسسات تعدُّ المحرك الأساسي لتفعيل المشاركة الشعبية، ولذلك فقد تنوعت هذه المؤسسات الأهلية الفلسطينية، فمنها الجمعيات الخيرية، والاتحادات، ونقابات العمال، وغيرها من المؤسسات الأهلية، وقد استمر دورها خلال فترة الانتداب البريطاني، ثم أثناء الإدارة المصرية لقطاع غزة، والحكم الأردني للضفة الغربية.(قدومي، ٢٠٠٨، ص٦٧)

ولكن بعد الاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وقطاع غزه عام (١٩٦٧) ، شهدت هذه المؤسسات الشعبية الفلسطينية تغيُّراً جوهرياً في تكوينها وأهدافها، وهذا يعود إلى دعم منظمة التحرير الفلسطينية للمؤسسات القائمة، واستحداث مؤسسات جديدة من أجل توفير المطالب الحياتية للمواطنين، وبخاصة أن سلطات الاحتلال أهملت الجوانب الحياتية لهم كافة، ولذلك قامت المؤسسات الفلسطينية الأهلية المختلفة بدور حقيقي في توفير معظم الخدمات الأساسية للمواطنين في معظم المجالات، وقد كان أسلوب الحفز الجماعي، وتشجيع المشاركة الشعبية، الأسلوب الرئيس الذي اتبعته هذه المؤسسات في تحقيق ذلك.(إسماعيل، ٢٠٠٥، ص١٥٧)

وقد ازداد دور المشاركة الشعبية الفلسطينية أهميةً عبر المؤسسات الأهلية أثناء الانتفاضة الفلسطينية الأولى (١٩٨٧) ، حيث أدت هذه المؤسسات دوراً أساسياً في تزويد المواطنين بما يحتاجون إليه في ظل الظروف الصعبة التي كان يعاني منها المجتمع الفلسطيني آنذاك، حيث قامت بدور الهيئات المحلية من خلال إطلاق وقيادة المشاركة الشعبية في حملات: «تنظيف الأسواق، والشوارع والطرقات، وإنشاء شبكات لتصريف المياه»، كما عملت هذه المؤسسات على تحقيق نوع من التكافل والضمان الاجتماعي الفلسطيني، من خلال «تقديم مساعدات مادية وعينية للعائلات المحتاجة والمتضررة»، كما نشطت في كل مجالات الحياة والنشاط الفلسطيني، حيث أصبحت هذه المنظمات في ذلك الوقت من أكثر المنظمات حيوية بالمقارنة مع الأقطار المجاورة والعديد من دول العالم.(قدومي، ٢٠٠٨، ص٦٧)

وبعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية عام (١٩٩٤)، اختلف دور المنظمات والمؤسسات الأهلية الفلسطينية، وذلك نتيجة انخراط عدد كبير من كوادر وقيادات هذه المؤسسات في أجهزة السلطة الوطنية الفلسطينية، وهذا أدى إلى ضعف تمويل هذه المؤسسات، وتراجع دورها الشعبي لصالح المؤسسة الرسمية.(إسماعيل، ٢٠٠٥، ص١٥٤) غير أن تشكيل مجالس وهيئات محلية في القرى والمدن الفلسطينية من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية، جعل من هذه المؤسسات المحلية البوابة الواسعة للتعامل مع المواطن الفلسطيني، وأصبحت هذه الهيئات والمجالس المحلية، تُعدُّ المسؤول الأول عن تحسس هموم واحتياجات المواطن الفلسطيني، وغدت تتحمل أعباءَ واجبِ التفاعل مع المواطنين، ومسؤولية إشراكهم في تحديد احتياجاتهم التنموية والخدمية بشكل مباشر.

سادساً- المشاركة الشعبية وعلاقتها بالهيئات المحلية الفلسطينية:

عانت الهيئات المحلية الفلسطينية في فلسطين خلال الحقب الماضية، من إهمال لدورها من قبل السلطات التي حكمتها في تلك الحقب، فقد كانت هذه الهيئات واقعة تحت سيطرة جهات غير فلسطينية، مما جعل منها تابعاً ومنفذاً لمصالح تلك الجهات، ولم يكن لها دور في تقديم الخدمات الملائمة للسكان المحليين، وذلك منذ تشكيل المجالس المحلية في فلسطين في العهد العثماني مع بداية تاريخ صدور قانون التقسيمات الإدارية العثماني، ومن ضمنه قانون البلديات عام (١٨٧٧م) ، ثم مرحلة الانتداب البريطاني (١٩١٧-١٩٤٨م) ، والذي رحل بعد تقسيم فلسطين قسراً عام (١٩٤٨م) ، وإنشاء الكيان اليهودي على (٧٧٪) من الأرض الفلسطينية، وخضوع ما تبقى من فلسطين بعد ذلك إلى الإدارة المصرية التي خضع لإدارتها قطاع غزة، والإدارة الأردنية التي تولّت حكم الضفة الغربية

بما فيها القدس الشرقية، وفيما بعد خضوع كل من الضفة الغربية والقدس الشرقية وقطاع غزة للكيان اليهودي بعد احتلاله لهما عام (١٩٦٧م) .(وزارة الحكم المحلي، ١٩٩٨، ص٧)

لقد عملت تلك السلطات التي حكمت فلسطين في تلك الفترات، على جعل المجالس المحلية الفلسطينية تابعة لها، حيث كانت تهدف تلك السلطات من وراء وجود هذه المجالس إلى جعلها مراكز تابعة لها، بحيث تكون المهمة الأساسية لهذه الهيئات المحلية، هو مساعدة تلك السلطات في جمع الضرائب من المواطنين.(اشتية، ٢٠٠٤، ص١١)

غير أن الأمر اختلف بعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية منذ عام (١٩٩٤م) ، فقد شهدت الهيئات والمجالس المحلية اهتماما من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية، فقد أدركت السلطة الوطنية الفلسطينية مدى الإهمال الذي تعرضت له الهيئات المحلية في العقود السابقة، ولذلك كانت قراراتها الأولى تشكيل وزارة تعنى بهيئات الحكم المحلي، كما أن أول قانونين يصدران عن المجلس التشريعي للسلطة الوطنية هما: (قانون الهيئات المحلية رقم «١» لعام١٩٩٧م) ، و (قانون الانتخابات المحلية لعام ١٩٩٦م) .(حامد، ٢٠٠٩، ص٣٢)

الدراسات السابقة:

قام **جاي وستيفن (Jai N.& Stephen R,1998)** بإجراء دراسة بعنوان: اتجاهات المجتمع المحلي نحو البرامج والسياسات القائمة على مشاركة المجتمع المحلي في النيبال، وقد انطلق الباحثان في دراستهما من إيمانهما بفعالية مشاركة أفراد المجتمع المحلي لوقف الخسارة في التنوع البيئي في الدول النامية، ولذا قام الباحثان بأخذ عينة بلغ حجمها (٤٠٠) فرد من سكان المنطقة المحيطة بالمتنزه الوطني في النيبال، وذلك في العام (١٩٩٦) ، وعند تحليل النتائج بيّنت إجابات أفراد العينة أنه لم يكن لدى أفراد العينة معرفة واضحة ومحددة عن هذه البرامج المطبقة، كذلك فقد أوْلى أفراد العينة اهتماما بالتطوير السياحي (البيئة السياحية) ، وقد أوصى الباحثان بضرورة استمرارية مثل هذة المشاريع المعتمدة على مشاركة أفراد المجتمع المحلي، وضرورة العمل على حل النّزاعات بين مستغلي هذه الغابات، لتحقيق زيادة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في الحفاظ على التنوع البيئي.

أما **جوزيف وديفد (Joseph L.& David M, 2001)** فقد أجريا دراسة حول مشاركة الآباء في فعاليات المجتمع المحلي والتوجه نحو الجريمة، حيث هدفت إلى معرفة فيما إذا كان النقص في معدل مشاركة الآباء في النشاطات المجتمعية خلال مرحلة الطفولة لأبنائهم ذو دلائل في توجه الأبناء نحو الجريمة في مرحلة المراهقة، وقد أجرى الباحثان

الدراسة على عينة مؤلفة من (٥٤٨) فرداً من أبناء الطبقة المتوسطة في المجتمع السويدي، وقد أفادت النتائج أن مشاركة الآباء الثابتة والمتواصلة في الأنشطة المجتمعية قلل من توجه أبنائهم نحو الجريمة، كذلك توصلت الدراسة إلى أن مشاركة الأمهات في الأنشطة المجتمعية كانت تعتمد بدرجة كبيرة على مشاركة الآباء في تلك الأنشطة.

كما قام **إسماعيل** (٢٠٠٥) بدراسة لدور الهيئات المحلية الفلسطينية في تعزيز المشاركة وإحداث التنمية، حيث هدفت إلى إبراز المشكلات التي رافقت الهيئات المحلية منذ نشوء السلطة الفلسطينية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المؤلف من الهيئات المحلية كلها في الضفة الغربية والبالغ عددها (٤٧٤) هيئة محلية، وتألّفت عيِّنة الدراسة من (٢٣٢) هيئة محلية، وقد خلصت إلى: ضرورة اهتمام الهيئات المحلية بمشاركة المواطنين في تحديد وتخطيط احتياجاتهم الخدماتية والتنموية.

وأما **زهران** (٢٠٠٥) فقد أعدَّ دراسةً بعنوان: اختصاصات واستراتيجيات الهيئات المحلية "أ" وآثارها في المشاركة والتنمية، وقد كان موضوع الدراسة هو مقارنة بين كل من بلدية قلقيلية، والزرقاء، والقاهرة، وقد خلصت الدراسة إلى أنّ تطور الوضع الخدماتي والتنموي ونهوضه في مدينة الزرقاء الأردنية يعودان إلى المشاركة الفاعلة من السكان في القرارات المتعلقة بمدينتهم، وأنّ من أسباب جمود وعدم تطور الهيئات المحلية في فلسطين: المركزية الشديدة، وتدنِّي درجة التعاون بين الهيئات المحلية والمواطنين، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء المزيد من الحرية واللامركزية للهيئات المحلية لتتمكن من التفاعل مع المواطنين، ودفعهم نحو المشاركة في القضايا المتعلقة بنطاق منطقتهم كافة.

وهناك دراسة **للقدومي** (٢٠٠٨) تناولت موضوع المشاركة المجتمعية ودورها في تنمية المجتمع المحلي وتطويره، حيث هدفت إلى توضيح دور المشاركة الأهلية في تطوير المجتمع المحلي في مدينة نابلس، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتالف مجتمع الدراسة من كل أفراد المجتمع المحلي في أحياء مدينة نابلس والبالغ عددهم (١٠٠، ٦٧٨) ، وتكونت عينتها من (١٠٠٢) مواطن، أي بنسبة تمثيل (١٪) من مجتمع الدراسة، وقد خلصت إلى أن الدافع الديني يعدُّ أساس رغبة المواطنين بالمشاركة، وقد اختتمت بتوصيات عدة منها ضرورة تقديم الدعم المالي للجان الأحياء من قبل السلطات الرسمية، وكذلك تقديم التسهيلات الإجرائية لها بشكل يُمكِّنها من القيام بدوها الاجتماعي.

وأجرى **حامد** (٢٠٠٩) دراسة بعنوان: إستراتيجية تطوير الهيئات المحلية في منطقة الأغوار، وهدفت إلى تشخيص واقع الهيئات المحلية في الأغوار الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تألفت عينة الدراسة من (٢٠) مسؤولاً من القائمين على إدارة الهيئات المحلية في منطقة الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى: أن هناك ضعفاً لدى الهيئات المحلية، وعدم مقدرة على تحقيق احتياجات السكان، وأن قوة المركزية الإدارية تحد من إمكانية تطور هذه الهيئات، واختتمت بتوصيات عدة منها: ضرورة تقليص درجة المركزية الإدارية، وضرورة تفعيل مشاركة السكان في تحديد احتياجاتهم العامة.

غير أن **اميليو وميشيل وميجول (Emilio R.& Michael G & Miguel M, 2010)** ، أنجزوا دراسة بعنوان: معوّقات المشاركة المجتمعية في الحفاظ على الثروات الطبيعية، وقد هدفت دراستهم إلى التعرف إلى المعوقات التي تحد من مشاركة المجتمع المحلي في الحفاظ على المتنزه الوطني في البيرو، حيث شملت عينة الدراسة (٧٣) مسؤولا عن الحماية من المواطنين، وقد زوَّدوا الباحثين بالمعلومات عن مراحل إنشاء المتنزه، وقد توصلت الدراسة إلى أن المواطنين لم يشاركوا في مرحلة التخطيط، ولكنهم شاركوا في مرحلتي: التنفيذ، والمراقبة، وقد أوصى الباحثون بضرورة تحديد معنى المشاركة المجتمعية، وتوضيح أهميتها لأفراد المجتمع المحلي لزيادة درجة مشاركتهم.

مناقشة الدراسات السابقة:

تناولت هذه الدراسات موضوع المشاركة الشعبية ودورها في تنمية المجتمعات المحلية من جوانب متعددة، إذ سلطت الأضواء على قضايا المشاركة الشعبية في المشاريع المتنوعة في العديد من البلدان المختلفة، وقد استفاد الباحثان من هذه الأدبيات في تعزيز هذه الدراسة، كما خلصا من خلال دراستهما لتلك الأدبيات إلى أن موضوع المشاركة المحلية من قبل السكان المحليين في المشاريع المتنوعة التي تُنفِّذها المحليات الإدارية بحاجة إلى كثير من البحث والدراسة لتتبع مناحي تفعيلها وتنظيمها كافة، ولذلك فإن الباحثين قد لاحظا أن تلك الدراسات تناولت قضية المشاركة الشعبية من منظار المركزية واللامركزية، وكذلك من منظار الانتخابات المحلية، وطبيعة ملاءمة القوانين والتشريعات المنظمة للهيئات المحلية، وحرصها على مشاركة المواطنين، أمّا هذه الدراسة فقد تناولت موضوع المشاركة الشعبية من خلال بحث العديد من المتغيرات التي لم تبحثها الأدبيات السابقة، مما يعني أن هذه الدراسة تتكامل مع تلك الدراسات من حيث إثراء موضوع المشاركة الشعبية، ناهيك عن أن هذه الدراسة تتناول هذا الموضوع في البيئة الفلسطينية، لأهميته وأهمية المشاركة الشعبية في دعم ومساندة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في سعيها للتأسيس لولادة الدولة المستقلة.

إجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة وعينتها:

سعى الباحثان إلى إجراء مسح شامل لجميع أفراد المجتمع المؤلف من جميع أعضاء المجالس البلدية المنتخبين في محافظة جنين، التي يبلغ عددها (١٢) مجلساً بلدياً منتخب تضم (١٥٣) عضواً، والجدول الآتي يوضح عناصر هذا المجتمع:

الجدول (١)

عناصر مجتمع الدراسة حسب التوزيع الجغرافي

الرقم	المدينة/ البلدة	عدد الأعضاء المنتخبين	الأعضاء المتوفين/ المستقيلين
١	مجلس بلدي جنين	١٥	٢
٢	مجلس بلدي قباطية	١٥	٥
٣	مجلس بلدي برقين	١٣	٢
٤	مجلس بلدي اليامون	١٥	٣
٥	مجلس السيلةالحارثية	١٣	٤
٦	مجلس بلدي يعبد	١٣	٠
٧	مجلس بلدي عرابة	١٣	١
٨	مجلس كفر راعي	١١	١
٩	مجلس بلدي جبع	١٢	٠
١٠	مجلس بلدي ميثلون	١٣	٠
١١	مجلس بلدي الزبابدة	٩	١
١٢	مجلس سيلة الظهر	١١	٢
المجموع		١٥٣	٢١

ونظرا لأن عدداً من أعضاء هذه المجالس المنتخبة قد استقالوا، وبعض منهم قد فارق الحياة، بالإضافة إلى عدم تجاوب (٢٥) عضواً من أعضاء هذه المجالس، لم يتمكن الباحثان من استعادة جميع الاستبانات الموزَّعة، كما تم إتلاف استبانتين، فقد استقرت العينة على (١٠٥) أعضاء من أعضاء المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، أي ما نسبته

(٦٨,٦٢٪) من المجتمع الكلي للدراسة، وفيما يأتي جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

الجدول (٢)

توزيع أفراد العينة بحسب متغيرات الدراسة المستقلة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٨٥	٨١,٠
	أنثى	٢٠	١٩,٠
العمر	أقل من ٣٥ عاما	١٠	٩,٥
	من ٣٥– ٤٥ عاما	٣٥	٣٣,٣
	من ٤٥– ٥٥ عاما	٣٤	٣٢,٤
	أكثر من ٥٥ عاما	٢٦	٢٤,٨
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فاقل	٢٥	٢٣,٨
	دبلوم	٢٣	٢١,٩
	بكالوريوس	٣٨	٣٦,٢
	ماجستير فأعلى	١٩	١٨,١
الموقع الإداري	رئيس بلدية	١٢	١١,٤
	نائب رئيس	١٢	١١,٤
	عضو مجلس بلدي	٨١	٧٧,١

أداة الدراسة:

بنى الباحثان أداة الدراسة بعد اطلاعهم على عدد من الأدوات السابقة التي هدفت إلى تقصي دور المشاركة في التنمية، حيث بُنيت استبانة الدراسة بصورتها الأولية، وقد ضمت (٤١) فقرة موزعة على مجالين هما: درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين، ومجال دور مشاركتهم فيها، وقد أعطيت الاستجابة للفقرات خمسة مستويات بحسب تدرج «ليكرت» الخماسي.

صدق الأداة وثباتها:

عُرضت أداة الدراسة على لجنة من المحكمين لإبداء رأيهم في مدى ملاءمة الفقرات للمجالات التي أدرجت ضمنها، وبناء على ذلك حُذفت فقرات وعُدِّلت أخرى بحيث أصبحت الأداة تضم (٣٩) فقرة موزعة على مجالين هما: درجة مشاركة المواطنين في المشاريع

التي نفذتها المجالس البلدية، ودور هذه المشاركة في هذه المشاريع، بعد ذلك وُزِّعت على عينة تجريبية مكونة من (٣٣) عضواً، وحسب معامل ثبات الأداة (كرونباخ– ألفا) ، وبناء على نتائج الثبات الأولي للأداة الذي بلغ معامله (٠,٨٨٢) ، فقد حذفت ثماني فقرات لم يتجاوز معامل ارتباط كل منهما مع الدرجة الكلية (٠,٢) ، وعليه بلغت قيمة الثبات النهائية للأداة الكلية (٠,٩٧٨٤٠) ، واستقرت الأداة على (٣١) فقرة، وفيما يأتي جدول يوضح معامل الثبات لكل مجال من مجالي أداة الدراسة، وللأداة الكلية:–

الجدول (٣)

قيم معامل الثبات لمجالي الأداة والقيمة الكلية

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
١–	مجال درجة المشاركة	١٦	٠٠,٩٦١٦
٢–	مجال دور المشاركة	١٥	٠٠,٩٧٣٤
	الدرجة الكلية	٣١	٠٠,٩٧٨٤

متغيرات الدراسة:

- أولا: المتغيرات المستقلة: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الإداري لعضو المجلس البلدي.
- ثانيا: المتغيرات التابعة: درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، ودور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة.

منهجية الدراسة:

لستخدم الباحثان المنهج الوصفي في هذه الدراسة، إذ إن هذا المنهج يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها ومحاولة تفسيرها، وربطها بالظواهر الأخرى، وذلك لملاءمة هذا المنهج لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها.

المعالجة الإحصائية ومفتاح تصحيح الأداة:

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، قام الباحثان بتفريغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، وقد عولجت باستخدام برمجية ألـ (spss) ، حيث أجري كل من اختبار (الإشارة) ، واختبار (كروسكال– والاس) ، واختبار، (مانوتني) ، واختبار خط الانحدار، وذلك لفحص الفرضيات، وحسب معامل ثبات أداة الدراسة بوساطة معادلة

الثبات «كرونباخ– ألفا»، وقد أُدخلت البيانات إلى الحاسب الآلي وفق التدرج الآتي:

درجة التقدير	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا
رمز الإدخال	١	٢	٣	٤	٥

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

◄ **أولاً– النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الأولى** من فرضيات الدراسة التي تنص على: «إن درجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين من وجهة نظر أعضاء المجالس البلدية المنتخبة كانت بدرجة متوسطة، وذلك عند مستوى الدالة الاحصائية (α = ٠,٠٥)»

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، فقد اُستخدم اختبار الإشارة (SIGN- TEST) ، إذ اعتبرت القيمة (٣) هي نقطة الفحص، وفيما يأتي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار:–

الجدول (٤)

نتائج اختبار الإشارة لفحص درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين

المجال	العدد	دالة الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة
الدرجة الكلية للمشاركة	١٠١	١٣	٠,٠٠٠*	دون المتوسط

* دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥)

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى دلالة الاختبار هو (٠,٠٠٠) ، وهي أقل من (٠,٠٥) ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، أي أن درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين ليست متوسطة، وبالعودة إلى المتوسط الحسابي لدرجة المشاركة (٢,١٤٧) ، يتضح أن درجة المشاركة كانت أقل من متوسطة، ودون الحد الطبيعي، أي أن رؤساء المجالس البلدية وأعضاءها قدَّروا درجة مشاركة السكان المحليين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية بدرجة اقل من متوسطة، ولعل ذلك يعود إلى واقع الظروف السياسية التي تسود الوضع الفلسطيني العام، ولاسيما أن اتساع دائرة العوز بين المواطنين، يؤدي إلى انشغال المواطنين الدائم في تدبير لقمة العيش، ومواجهة ظروفهم الحياتية الخاصة، كما أن هناك شعوراً سائداً بين المواطنين الفلسطينيين بأن المجالس المحلية امتداد للحكومة المركزية، تنفذ سياساتها

وتلتزم بتعليماتها بمعزل عن المواطنين، وربما هذا يقودهم إلى الاعتقاد أن دورهم ثانوي وغير أساسي في المشاركة في رسم السياسات المحلية أو المشاركة في تخطيطها وتنفيذها.

◄ **ثانيا: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثانية** من فرضيات الدراسة التي تنص على «إن درجة دور مشاركة المواطنين في انجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية في محافظة جنين كانت بدرجة متوسطة، وذلك عند مستوى الدالة (α = ٠,٠٥)».

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، اُستخدم اختبار الإشارة (SIGN- TEST)، إذ اعتبرت القيمة (٣) هي نقطة الفحص، وفيما يأتي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار:-

الجدول (٥)

نتائج اختبار الاشارة لفحص درجة دور مشاركة أفراد المجتمع المحلي في انجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين

المجال	العدد	دالة الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة
الدرجة الكلية للمشاركة	١٠١	٣٨	٠,٠١٧ *	دون المتوسط

* دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥)

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى دلالة الاختبار هو (٠,٠١٧) ، وهي أقل من (٠,٠٥) ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، أي أن درجة دور مشاركة أفراد المجتمع المحلي في إنجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين ليست متوسطة، وبالعودة إلى المتوسط الحسابي (٢,٦٣٩) ، يتضح أن درجة المشاركة كانت أقل من متوسطة، ودون الحد الطبيعي، أي أن رؤساء المجالس البلدية، وأعضاءها قدروا أن دور مشاركة السكان المحليين في إنجاح المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية بدرجة دون المتوسط، ولعل ذلك يعود إلى أن بعض المشاريع الخدماتية تتطلب جزءاً من مساهمة المواطنين من أجل الحصول على تمويل، كبناء مدرسة أو مستوصف أو ما شابه ذلك من المشاريع ذات المنفعة العامة، كما أن هذه المساهمة غالباً ما تكون مقدرة مسبقاً من قبل المجلس البلدي أو الجهة الممولة لهذا المشروع أو ذاك، وعادة ما تُحصَّل من المواطنين من خلال ربطها بفواتير الماء والكهرباء وغيرها من الإجراءات، ولذلك فإن مثل تلك المساهمات تؤدي إلى رفع درجة نجاح مثل تلك المشاريع، ولكن بدرجة محدودة، أي أنها مساندة وليست رئيسة.

◄ **ثالثاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثالثة** التي تنص على: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥) بين متوسطات

إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين تعزى لمتغير الجنس لعضو المجلس البلدي». (ذكر، أنثى)

لفحص الفرضية السابقة من فرضيات الدراسة، أُجْرِيَ اختبار مان- وتني (Mann- Whitney Test) لعينتين مستقلتين، لاختبار مستوى دلالة الفروق بين متوسطات الرتب لأفراد العينة، بحسب متغير الجنس على الدرجة الكلية للمشاركة، حيث كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (٦)

نتائج اختبار مان- وتني (Mann- Whitney Test) للعينات المستقلة لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير الجنس على الدرجة الكلية للمشاركة

المجال	الجنس	العدد	متوسط الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمشاركة	ذكر	٨٥	٥٣,٧١	٠,٤٩ –	٠,٦٢٤
	أنثى	٢٠	٥٠,٠٠		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) ، بين تقدير أعضاء المجالس البلدية من الذكور لدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس، وتقدير أعضاء المجالس من الإناث، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للاختبار على الدرجة الكلية للمشاركة (٠,٦٢٤) ، وهذه القيمة أكبر من (٠,٠٥) ، مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي افترضها الباحثان، وقد يعزى ذلك إلى أن أعضاء المجالس البلدية، سواء من الذكور أم من الإناث يعيشون الظروف نفسها والتجربة ذاتها في إدارة مهمَّات المجالس البلدية، كما أن مشكلات المواطنين المحلية يطلع عليها الأعضاء من الذكور والإناث بشكل كلي، ولعل هذا ما يؤدي إلى تبلور رؤية عامة واحدة لدى الذكور والإناث من أعضاء المجالس البلدية، وأن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (القدومي، ٢٠٠٨) ، حيث وجدت أنه لا يوجد فروق بين الذكور والإناث من وجهة نظرهم في موضوع دور المشاركة المجتمعية في تطوير المجتمع المحلي وتنميته، وتتفق أيضا مع ما توصلت إليه حسيبا (٢٠٠٦) ، التي وجدت انه لا توجد فروق في درجة واقع الهيئات المحلية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

◄ **رابعاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الرابعة** من فرضيات الدراسة التي تنص على «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥)

بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين تعزى لمتغير العمر لعضو المجلس البلدي». (اقل من ٣٥ عاما، من ٣٥- ٤٥ عاما، من أكثر من ٤٥- ٥٥ عاماً، أكثر من ٥٥ عاما)

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، أجري اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis) ، لاختبار مستوى دلالة الفروق بين متوسطات درجات أعضاء المجالس البلدية بحسب متغير العمر، وذلك على الدرجة الكلية للمشاركة، حيث كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:-

الجدول (٧)

نتائج اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis) لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير العمر على الدرجة الكلية للمشاركة

المجال	الفئة العمرية	العدد	متوسط الرتب	درجة الحرية	دالة الاختبار (Chi- Square)	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمشاركة	من ٢٥- ٣٥ عاما	١٠	٥٤,٦٥	٣	٧٠,٨٤	٠,٨٣٨
	من ٣٦- ٤٥ عاما	٣٥	٥٦,٥٠			
	من ٤٦- ٥٥ عاما	٣٤	٥٠,٩٧			
	٥٦ عاما فأكثر	٢٦	٥٠,٣١			

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين تقدير أعضاء المجالس البلدية من الفئات العمرية المختلفة التي شملتها الدراسة لدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للاختبار على الدرجة الكلية للمشاركة (٠,٨٣٨) ، وهذه القيمة أكبر من (٠,٠٥) ، مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي افترضها الباحثان، وقد يعود ذلك إلى أن غالبية عينة الدراسة هم من الفئات العمرية الناضجة، التي غالبا ما تكون تقديراتها للأمور المشتركة متشابهة، ورؤيتها متقاربة في إطار الاهتمام المشترك لهم، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه (حسيبا، ٢٠٠٦) ، حيث وجدت أنه لا توجد فروق في واقع الهيئات المحلية الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.

◄ **خامساً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية السادسة** من فرضيات الدراسة التي تنص على «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، تعزى لمتغير المؤهل

العلمي لعضو المجلس البلدي».(ثانوية عامة فأقل، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأعلى)

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، وأجري اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis) ، لاختبار مستوى دلالة الفروق بين متوسطات درجات أعضاء المجالس البلدية بحسب متغير المؤهل العلمي، وذلك على الدرجة الكلية للمشاركة، حيث كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (٩)

نتائج اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis) لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية للمشاركة

المجال	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	درجة الحرية	دالة الاختبار (Chi- Square)	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمشاركة	ثانوية عامة فأقل	٢٥	٤٨,١٨	٣	٢,٩٦٨	٠,٣٩٧
	دبلوم	٢٣	٥٢,٨٠			
	بكالوريوس	٣٨	٥١,١٢			
	ماجستير فاعلي	١٩	٦٣,٣٤			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين تقدير أعضاء المجالس البلدية من حملة المؤهلات العلمية المختلفة لدرجة مشاركة المواطنين في المشاريع التي نفذتها المجالس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للاختبار على الدرجة الكلية للمشاركة (٠,٣٩٧) ، وهذه القيمة أكبر من (٠,٠٥) ، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وقد يعود ذلك إلى أن ضعف درجة مشاركة المواطنين يظهر بشكل واضح للأعضاء كلهم، ولا يحتاج إلى البحث والتفكير من ذوي الدرجات العلمية من الأعضاء، بالإضافة إلى أن ضعف إقبال المواطنين على المشاركة هو واقع ظاهر، لذا من البديهي أن يكون حكم الأعضاء حياله متوافقاً على اختلاف درجاتهم العلمية، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (بركات، ٢٠٠٩) ، حيث بين في دراسته أنه لا توجد فروق في دور المجالس القروية المنتخبة في محافظة جنين في التنمية الاجتماعية والاقتصادية تعزى لمتغير المستوى العلمي، وتتعارض مع ما توصل إليه زيتون (٢٠١٠) من أن ضعف المستوى العلمي لأعضاء المجالس المحلية يؤثر على آراء أعضاء المجالس البلدية وتقديراتهم.

◄ **سادساً**: **النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثامنة** من فرضيات الدراسة التي تنص على: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية

(α = ٠,٠٥) بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة مشاركة السكان المحليين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين تعزى لمتغير الموقع الإداري لعضو المجلس البلدي»، (رئيس مجلس، نائب رئيس، عضو مجلس) .

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، فقد أجري اختبار كروسكال– والاس (Kruskal- Wallis) ، لاختبار مستوى دلالة الفروق بين متوسطات درجات أعضاء المجالس البلدية بحسب متغير الموقع الإداري لعضو المجلس البلدي، وذلك على الدرجة الكلية للمشاركة، حيث كانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (١١)

نتائج اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis) ، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير الموقع الإداري لعضو المجلس البلدي على الدرجة الكلية للمشاركة

المجال	الموقع الإداري	العدد	متوسط الرتب	درجة الحرية	دالة الاختبار (Chi- Square)	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمشاركة	رئيس بلدية	١٢	٦٠,٤٦	٢	٤,٨٤٥	٠,٠٨٩
	نائب رئيس	١٢	٦٨,٥٠			
	عضو	٨١	٤٩,٦٠			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين تقدير أعضاء المجالس البلدية في المواقع الإدارية المختلفة لدرجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للاختبار على الدرجة الكلية للمشاركة (٠,٠٨٩) وهذه القيمة أكبر من (٠,٠٥) ، مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي افترضها الباحثان، وقد يُعزى ذلك إلى أن واقع إقبال المواطنين أو إحجامهم عن المشاركة في المشاريع التي تنفذها المجالس البلدية المنتخبة، هو أمر محسوس من جميع الأعضاء، وبالتالي فإن تقديرهم لذلك متقاربا، وليس لمواقعهم الإدارية تأثير على ذلك.

◄ **سابعاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية التاسعة** من فرضيات الدراسة التي تنص على: «لا توجد علاقة خطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥) بين درجة مشاركة السكان المحليين في المشاريع التي نفذتها المجالس، وبين دور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس».

لفحص هذه الفرضية من فرضيات الدراسة، اُستخدمت معادلة خط الانحدار (Regression)، إذ حُسب معامل الارتباط بين استجابات أفراد العينة المتعلقة بدرجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، وبين استجاباتهم المتعلقة بدور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (١٢)

العلاقة بين درجة مشاركة المواطنين، ودورها في المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس البلدية

	العدد	قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة
العلاقة بين درجة المشاركة ودورها في المشاريع	١٠٥	٠,٨٢٨	٠,٠٠٠*

* دالة عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة خطية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥) بين درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، وبين دور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٢٨) ، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) ، وهي أصغر من (٠,٠٥) ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وتأكيد وجود العلاقة، وبالنظر إلى قيمة معامل الارتباط يلاحظ أن هذه العلاقة موجبة وقوية، بمعنى أنه كلما زادت درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، كلما زاد وكبر دور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس والعكس صحيح، وأن هذه النتيجة يمكن تفسيرها في ضوء ما ورد في دراسة (حامد، ٢٠٠٩) ، من أنه كلما شارك المواطنون بتحديد خطط احتياجاتهم، كلما كان تنفيذ تلك الخطط أسرع وأقرب إلى النجاح، وذلك لما تحققه المشاركة بين المواطنين والقادة المحليين من توافق وتفاهم مشترك، يؤدي إلى تكوين إدراكٍ واعٍ من الجميع، وأن هذه الجهود المحلية التي يبذلها المواطنون هي لصالحهم، وهذا يؤدي بالتالي إلى رفع درجة الفاعلية والانتماء لدى القادة الإداريين.

وبما يتعلق بفحص النتائج المتعلقة باختبار الفرضية حول ميل خط الانحدار، فقد كانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (١٣)

معاملي الانحدار للمتغير التابع (دور المشاركة) ، على المتغير المستقل (درجة المشاركة)

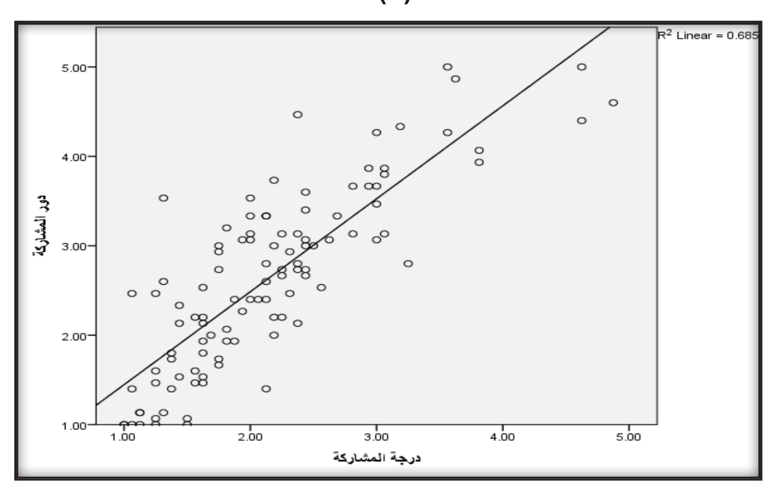
	β	قيمة t	مستوى الدلالة Significant
مقطع خط الانحدار	٠,٤٠٧	٢,٥٦٢	٠,٠١٢٠
ميل خط الانحدار	١,٠٤٠	١٤,٩٧٧	٠٠,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق ان مستوى الدلالة قد بلغ (٠,٠٠٠) ، وهو أصغر من (٠,٠٥) ، وعليه رُفضت الفرضية الصفرية، وتمَّ التأكيد على النتيجة السابقة بوجود العلاقة الخطية بين المتغيرين، حيث يمكن كتابة معادلة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرين على النحو الآتي:

دور المشاركة = درجة المشاركة × ١,٠٤٠ + ٠,٤٠٧.

وفيما يأتي رسم بياني توضيحي لخط الانحدار ما بين المتغير المستقل (درجة المشاركة)، والمتغير التابع (دور المشاركة):

شكل (١)



ملخص لأهم النتائج:

١. إن درجة مشاركة السكان المحليين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في محافظة جنين، قد كانت دون المتوسط، وذلك بحسب تقديرات أعضاء المجالس البلدية.

٢. إن مشاركة السكان المحليين في المشاريع التي نفذتها المجالس البلدية المنتخبة في إنجاح تلك المشاريع، كانت دون المتوسط، وذلك بحسب تقديرات أعضاء المجالس البلدية.

٣. تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (α = ٠,٠٥) بين تقديرات أعضاء المجالس البلدية المنتخبة لدرجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، وذلك بحسب كل من متغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الاداري لعضو المجلس البلدي.

٤. هناك علاقة خطية موجبة وقوية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية (α = ٠,٠٥)، بين درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، وبين دور هذه المشاركة في المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس، أي أنه كلما زادت درجة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في المشاريع التي نفذتها المجالس، كلما زاد دور هذه المشاركة، وكبر في إنجاح المشاريع المنفذة من وجهة نظر أعضاء المجالس والعكس صحيح.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة يوصي الباحثان بما يأتي:

١. العمل على تنظيم ورش عمل، وندوات، ومحاضرات من قبل المجالس البلدية، وذلك من أجل نشر وترسيخ ثقافة المشاركة الشعبية بين المواطنين، بحيث تصبح لدى المواطن المحلي قناعة وإيمان بان مشاركته في هموم المجالس المحلية وقضاياها وبرامجها في منطقة سكنه، أمر يعود عليه بالفائدة، ويعزِّزُ من تسريع تقديم الخدمات المتنوعة له بشكل أفضل.

٢. أن تعمل المجالس البلدية على اتباع سياسة تخطيط المشاركة المحلية الفاعلة من قبل المواطنين، وذلك من خلال إشراكهم برسم السياسات العامة للمجالس البلدية، وحثِّهم

على أخذ دورهم الجاد في رسم المشاريع المحلية التي تنفذها المجالس البلدية وتخطيطها وتنفيذها ومراقبتها، لأن تحقيق ذلك يؤدي إلى تعزيز نجاح تلك المشاريع، ويُسرِّع في نجاحها.

٣. العمل من قبل الجهات الرسمية (المجلس التشريعي ووزارة الحكم المحلي) على سن التشريعات والقوانين التي تعطي المواطن دوراً واضحاً في رسم السياسات المحلية، والقرارات المتعلقة بالاحتياجات والأولويات المحلية، والمشاركة في تنفيذها ومتابعتها بشكل منظم.

٤. تشكيل دوائر دائمة ومتخصصة من قبل المجالس البلدية بحيث تكون مهمّاتها تلقى اقتراحات وشكاوى المواطنين، ودراستها ورفع التوصيات بشأنها إلى المجالس البلدية بشكل دائم.

٥. التواصل الدائم من قبل المجالس البلدية مع المناسبات الاجتماعية المتنوعة للمواطنين، وذلك لتمتين علاقة الثقة المتبادلة بين المجالس البلدية والمواطنين.

٦. العمل من قبل المجلس البلدي على إشراك المواطنين في اللجان الدائمة أو المؤقتة التي تشكلها المجالس البلدية، وذلك للاستفادة من قدراتهم المتنوعة واستثمارها في مجال تطوير المجتمع المحلي وتنميته بالاعتماد– ما أمكن ذلك– على القدرات الذاتية للمواطنين المحليين.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. إسماعيل، عبد الكريم: (٢٠٠٥) دور الهيئات المحلية الفلسطينية في تعزيز المشاركة وإحداث التنمية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة.

٢. الأشرم، محمود: (١٩٨٨) محاضرات في المجتمع الريفي، جامعة حلب، الطبعة الأولى.

٣. اشتية، محمد، وحباس، أسامة: (٢٠٠٤) البلديات وهيئات الحكم المحلي، رام الله، الطبعة الأولى.

٤. بركات، عبد الله: (٢٠٠٩) دور المجالس القروية المنتخبة في محافظة جنين في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، جامعة القدس– أبو ديس، رسالة ماجستير غير منشورة.

٥. بن نبي، مالك: (٢٠٠٦) عودة إلى الذات، منشورات مركز الراية، الطبعة الأولى، دمشق.

٦. بن نبي، مالك: (٢٠٠٦) شروط النهضة، دمشق، صادر عن دار الفكر، الطبعة السادسة.

٧. جرباوي، علي: (١٩٩٦) أي نوع من السلطات المحلية نريد؟ ، نابلس، صادر عن مركز البحوث والدراسات الفلسطينية، الطبعة الأولى.

٨. حامد، راشد: (٢٠٠٩) إستراتيجية تطوير الهيئات المحلية في منطقة أريحا والأغوار، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة.

٩. حسيبا، سناء (٢٠٠٦) : واقع واستراتيجيات الإدارة المحلية في الأراضي الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة.

١٠. خاطر، أحمد: (١٩٨٨) التخطيط الاجتماعي/ مدخل إلى القرن الواحد وعشرين، الإسكندرية، منشورات المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى.

١١. ردايدة، شكري: (٢٠٠٦) التخطيط الاستراتيجي في الحكم المحلي الفلسطيني، جامعة القدس– أبو ديس، رسالة ماجستير غير منشورة.

١٢. رشيد، أحمد: (١٩٧٧) نظم الحكم والإدارة المحلية، القاهرة، دار المعارف، الطبعة الأولى.

١٣. زهران، معروف: (٢٠٠٥) اختصاصات واستراتيجيات الهيئات المحلية (أ) وآثارها في المشاركة والتنمية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة.

١٤. زيتون، أحمد. الريدي، جمال. واحمد،عبد الملك (٢٠١٠) : دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والسياسية والثقافية المتصلة بأداء الدور التنموي للقيادات المحلية/

دراسة حالة لأعضاء المجلس الشعبي المحلي لمحافظة قنا) ، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

١٥. عكش، فوزي وآخرون: (٢٠٠٠) الإدارة المحلية في فلسطين والعالم العربي، عمان، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الطبعة الأولى.

١٦. القاروط، محمد: (٢٠٠٨) مقالات في الإدارة/ عن الهيئات المحلية، رام الله، الطبعة الأولى.

١٧. قدومي، منال: (٢٠٠٨) دور المشاركة المجتمعية في تنمية وتطوير المجتمع المحلي/ دراسة للجان الأحياء السكنية في مدينة نابلس، جامعة النجاح الوطنية، (رسالة ماجستير غير منشورة) .

١٨. القريوتي، محمد: (٢٠٠٠) الإدارة اليابانية، عمان، دار البشير، الطبعة الأولى.

١٩. لطفي، عبد الحميد: (١٩٨٦) علم الاجتماع، مجهول مكان النشر والناشر، الطبعة الرابعة.

٢٠. مديرية الحكم المحلي، جنين، وثيقة رقم– ٣/ ١/ ٦– ١٧٥٠/ ٢٠١١)

٢١. نواهضة، إسماعيل: (٢٠٠٦) الديمقراطية وحقوق الإنسان، مجلة الإسراء، عدد: ٦٩.

٢٢. وزارة الحكم المحلي: (٢٠٠٤) مجالس الخدمات المشتركة للتخطيط والتطوير، رام الله، صادر عن قسم البحث والدراسات في وزارة الحكم المحلي.

٢٣. وزارة الحكم المحلي: (٢٠٠٣) الهيئات المحلية المنتخبة/ ورشة عمل، رام الله، منشورات وزارة الحكم المحلي.

٢٤. وزارة الحكم المحلي: (١٩٩٨) التقرير السنوي، رام الله.

ثالثاً- المراجع الأجنبية:

1. *Emilio R. & Michael G. & Miguel M. (2010) : Barriers and triggers to community participation across different stages of conservation management. Environmental Conservation, 37: pp 239- 249.*
2. *Jai N. & Stephen R. (1998) : Local attitudes toward community- based conservation policy and programmers in Nepal: a case study in the Makalu- Barun Conservation Area. Environmental Conservation, 25: pp 320- 333.*
3. *Joseph L. & David M. (2001) : Parent participation in community activities and the persistence of criminality. Development and Psychopathology, Volume 13, Issue 01, pp 125 – 141.*

العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية (دراسة تطبيقية في الخطوط الجوية العربية السعودية)*

د. أمل محمد شيخ حسين دمنهوري**

---

* تاريخ التسليم: ٢٩/ ١٢/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ١٩/ ٣/ ٢٠١٣م.

** قسم إدارة الأعمال/ جامعة الملك عبد العزيز/ جدة/ السعودية.

ملخص:

تهتم هذه الدراسة بدراسة العلاقة بين تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية وبعض العوامل المؤثرة على تطبيقها في الخطوط الجوية العربية السعودية وهي: التزام الإدارة العليا ببرامج الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية.وبلغ حجم العينة المشاركة في هذه الدراسة (٥٦٢) ، وجُمعت البيانات اللازمة لهذه الدراسة من خلال استبانة أُعدت وطُورت لتتلاءم مع أهداف الدراسة، واستخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية للعاملين في الأقسام التي تمت هندرة عملياتها في الخطوط الجوية العربية السعودية. وحُلِّلت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية المناسبة باستخدام برنامج (SPSS إصدار ١٧) .وأظهرت نتائج الدراسة: تمتع قوائم الاستبانة بدرجة عالية من الثبات والمصداقية، في تقويم تطبيق الهندرة، والعوامل المؤثرة في تطبيقها.وأن تطبيق الهندرة، والتغيير التنظيمي كان بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية، بينما جاء تطبيق الثقافة التنظيمية، والتزام الإدارة العليا بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية.واتضح أيضا أن العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة محل الدراسة، قادرة على التأثير على تطبيق الهندرة بنسب متفاوتة، ويمكن ترتيب تأثيرها وفقا لما يأتي: الثقافة التنظيمية، والتغيير التنظيمي، والتزام الإدارة العليا بدعم الهندرة، .وأظهرت النتائج أيضا وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين تطبيق الهندرة و بين جميع العوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة محل الدراسة، ووجود فروق معنوية بين العديد من المتغيرات المستقلة للعوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة محل الدراسة، وبين تمكن الخطوط السعودية من تحقيق التزام الإدارة العليا، وعمل التغييرات التنظيمية، وتهيئة الثقافة التنظيمية المناسبة والفعال لنجاح تطبيق فعال للهندرة.

Abstract:

This study focuses on the relationship between the application of Business Process Reengineering and the factors affecting its application in Saudi Arabian Airlines specifically, the commitment top management in programs reengineering, organizational change, and organizational culture.The sample size in this study was (562) .Data for the study were obtained from a questionnaire prepared and developed to fit with the objectives of the study.A random sampling method was used for workers in the sections that have had their operations reengineered in Saudi Arabia Airlines.Data were analyzed in SPSS (version 17) using the appropriate descriptive and analytical statistical techniques.The results have indicated that the questionnaire parameters were very reliable, valid, and appropriate to evaluate the application of reengineering and factors affecting the application.Also, results show that the application of reengineering, and organizational change were at moderate to positive levels.On the other hand, the application of the organizational culture and the commitment of senior management were at moderate to negative levels.It was also found that factors affecting the application of reengineering are able to influence the application reengineering variable different rates, and can be arranged as follows: organizational culture, organizational change, senior management commitment to support reengineering.In adition, a positive and significant correlation was also found between the application of reengineering and all the factors affecting the application of reengineering under study, whereas significant differences were found between many of the independent variables of the affecting factors under study and the ability of Saudi Arabian Airlines to achieve top management commitment, work organizational change, the creation of organizational culture, for the success of effective application of reengineering.

تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير لدعم عمادة البحث العلمي في جامعة الملك عبد العزيز لهذه الدراسة التي مُوّلت من قبل جامعة الملك عبد العزيز في إطار منحة بحث رقم (٤٣٨/ ٤٥/ ١٤٣٢) .

١ـ الإطار العام للدراسة:

تفرض زيادة المنافسة والعولمة على الشركات إدارة التغيير والابتكار، وتعدُّ الهندرة إحدى هذه المنهجيات التي تساعد الشركات على تقديم طرق مبتكرة، وتغييرات جذرية وسريعة للعمليات الإدارية الاستراتيجية ذات القيمة المضافة، وللنظم، والسياسات، والهياكل التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات ومحتوى الوظيفة، وتدفق العمل، لتحقيق تحسينات ملموسة في خفض التكاليف والوقت وتحسين الجودة، وزيادة القيمة المضافة، ورفع كفاءة الأداء، واكتساب ميزة تنافسة (Goksoy, Ozsoy and Vayvay, 2012) .

١ـ ١ـ مشكلة الدراسة:

انخفضت إيرادات النقل الجوي عام (٢٠٠٩) بمقدار (٩,٥) مليار دولار (Nataraja and Al- Aali، 2011) ، نتيجة للعديد من التحديات التي تواجه صناعة النقل الجوي ومنها: الارتفاع المتواصل لتكاليف التشغيل في صناعة النقل الجوي، والركود والتغييرات الاقتصادية العالمية، وظاهرة التحالفات الاستراتيجية، والاندماجات بين شركات الطيران، والمنافسة الحادة بين شركات الطيران، وأهمية الجودة والعلاقات مع المستهلكين، وظاهرة شركات الطيران منخفضة التكاليف، والتحول نحو المبيعات الإلكترونية (العمري، ٢٠٠٧) .ولذلك أصبح التغيير مطلباً ضرورياً في مؤسسات النقل الجوي- الحكومي والخاص وشركاته- في القرن الحادي والعشرين.وبالنسبة للخطوط الجوية العربية السعودية أفضت التغيرات التي حدثت في البيئة الداخلية والخارجية المحيطة ومنها: بدء عمليات الخصخصة منذ عام ٢٠٠٠، والبدء بإعادة الهيكلة الشاملة لجميع الوحدات الاستراتيجية في الخطوط السعودية، والمنافسة، وحرب الأسعار، وتعدد شكاوى ركاب الخطوط السعودية، ومطالبتهم بتحسين مستوى الخدمة (الحارثي والسلمي، ٢٠٠٧) ، وتشكيل لجنة تحقيق عليا من عدد من الجهات الحكوميه للتحقيق في عدد من الملاحظات المتصلة بأداء الخطوط الجوية السعودية (www.burnews.com/ news- action- show- id- 23364.htm- 34k) ، إلى وضع الخطوط السعودية في موقف حرج يستدعي العمل على التغيير نحوالأفضل.ومن هنا تبرز أهمية الهندرة كأحد الأساليب الإدارية التي تساعد على مواجهة التغييرات، وتلبية حاجات ورغبات العملاء (Lih and Powel، 1998) ومواكبة التغيرات التي تحدث في بيئتها المحيطة، وزيادة قدرتها على المنافسة والبقاء (الدجني، ٢٠١٠) .وعلى الرغم من أهمية الهندرة إلا أن الباحثة وجدت أن الدراسات التي تناولتها في

المنطقة العربية، وبخاصة المملكة العربية السعودية، محدودة، مما دفعها إلى دراسة تأثير بعض العوامل في تطبيق الهندرة في الخطوط العربية السعودية، التي تتمثل في: التزام الإدارة العليا ببرامج الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية.

٢ـ ١ـ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها بصفة عامة من أهمية استخدام الأساليب الإدارية الحديثة في الإدارة ومنها أسلوب الهندرة، ومن أهمية الخطوط العربية السعودية في المملكة باعتبارها الناقل الجوي الرئيسى في المملكة.**ومن المتوقع أن تساهم النتائج في:**

- تزويد صانعي القرار في الخطوط العربية السعودية ببيانات ومعلومات عن بعض العوامل المؤثرة على الهندرة، مما قد يساهم في تغييرات جوهرية وسريعة في الأداء وتحسين الخدمات المقدمة.
- استخدام نتائج الدراسة باعتبارها مصدراً من مصادر المعلومات لبرامج قياس تطبيق الهندرة وتحليلها وتحسينها، وبخاصة مع قلة الأبحاث والدراسات التطبيقية في مجال الهندرة في المنطقة العربية، ولاسيما في المملكة العربية السعودية.
- الاستفادة من النتائج في عمل أبحاث مستقبلية.

٣ـ ١ـ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد تأثير التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية في تطبيق الهندرة في مؤسسة الخطوط العربية السعودية.
- معرفة مدى تطبيق الهندرة وبعض العوامل المؤثرة في تطبيقها في مؤسسة الخطوط العربية السعودية.
- تحديد المتغيرات القادرة على التأثير في دعم التزام الإدارة العليا، وتحقيق التغيير التنظيمي، وخلق الثقافة التنظيمية بما يناسب التطبيق الفعال للهندرة.

٤ـ ١ـ فروض الدراسة:

تسعى الدراسة للتأكد من صحة أو عدم صحة الفروض الآتية:

♦ **الفرض الأول**: يوجد تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$) لالتزام الادارة العليا (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة.

♦ **الفرض الثاني**: يوجد تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) للتغيير التنظيمي (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة.

♦ **الفرض الثالث**: يوجد تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) للثقافة التنظيمية (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة.

٥ـ ١ـ منهجية الدراسة:

١- ٥- ١- المنهج المستخدم:

أُستخدم المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعد مناسباً لموضوع الدراسة، إذ يهدف إلى وصف الظاهرة والتعرف إلى مكوناتها، من خلال تحديد العوامل المؤثرة فيها وتحليلها وتفسيرها.**وبناءً عليه قسمت الدراسة إلى**:

١. دراسة نظرية: تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع تطبيق الهندرة والعوامل المؤثرة في تطبيقها، والكتب والمراجع والدوريات والمقالات ذات الصلة.هذا بالإضافة إلى مراجعة التقارير والبيانات من مؤسسة الخطوط العربية السعودية والمتعلقة بتطبيق الهندرة فيها.

٢. دراسة ميدانية: تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة، باستخدام أسلوب الاستقصاء.

٥- ١- ٢- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الخطوط السعودية في محافظة جدة العاملين في العمليات التي تمت هندرتها.**وتتمثل إجراءات تحديد العينة فيما يأتي**:

١. اختيرت محافظة جدة باعتبارها المقر الرئيسى للمؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية، إذ يتواجد بها أكبر عدد من موظفي الخطوط السعودية.

٢. حُدِّدت جميع العمليات التي تمت هندرتها في الخطوط الجوية العربية السعودية في محافظة جدة وهي عشر عمليات: عملية التوظيف، وعملية جدولة الرحلات، وعملية مغادرة الركاب، وعملية إدارة وقود الطائرات، والعمليات الرئيسة بالموارد البشرية، وعملية الشحن، وعمليات الوكالات السياحية، والتخطيط، وتقنية المعلومات، والصيانة. واستخدم أسلوب الحصر الشامل، حيث وُزِّعت قوائم الاستبانة على الموظفين في جميع العمليات السابقة.وحُدِّد عدد جميع الموظفين في العمليات السابقة وقد بلغ (٣٢٩٨ مفردة) (تم تحديد العدد من إدارة الموارد البشرية في الخطوط السعودية)

٣. حُدِّد حجم العينة باستخدام المعادلة الآتية:

$$ME= Z^2 II(1-II)N$$
$$Z^2 II (1-II) Ne^2$$

حيث إن: Me تمثل حجم العينة، N تمثل حجم المجتمع الأصلي، Z= ١،٩٦ وهي الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى ثقة ٩٥٪ بجدول التوزيع الطبيعي، II= (٥٠٪) نسبة توافر الخصائص، e (٥٪) مستوى المعنوية.وبتطبيق المعادلة السابقة على الحجم الإجمالي لمجتمع البحث البالغ ٣٢٩٨ مفردة، تم التوصل إلى حجم العينة وهو ٩٣٠ مفردة، ووُزعت ١٠٠ قائمة لكل عملية من العمليات العشر المحدَّدة.

٤. وُزِّعت مفردات العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، على أن يشمل التوزيع جميع المستويات الإدارية في العمليات محل الدراسة.وجمعت (٥٨٠) مفردة، كما اُستبعدت ١٨ مفردة بسبب عدم اكتمالها، ليكون عدد قوائم الاستبانة محل الدراسة (٥٦٢) مفردة.وهذا يشير إلى معدل استجابة قدرة ٥٦,٢ ٪ وهو معدل جيد في الدراسات التطبيقية.

٣- ٥- ١- أداة جمع البيانات:

استخدمت الباحثة الاستبانة أداةً لقياس المتغيرات، وقد مر إعداد وتصميم قائمة الاستقصاء بعدد من الخطوات التنفيذية، **وذلك على النحو الآتي**:

١. الاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بتطبيق الهندرة والعوامل المؤثرة على تطبيقها بشكل عام، وبتطبيق الهندرة في خطوط الطيران، بالإضافة إلى المعرفة ببرامج الهندرة التي طبقتها الخطوط السعودية، وذلك للاستفادة منها في إعداد أداة جمع البيانات.

٢. إعداد قائمة الاستقصاء، وقد تناولت جزئين:

- الجزء الأول: وشملت البيانات العامة لأفراد الدراسة: وهي متغيرات مستقلة وُضعت في مستوى قياس «اسمي أو رتبي أو نسبي»، وشملت الآتي: اسم الإدارة/ القسم، وعدد سنوات الخدمة في الخطوط السعودية، والمؤهل التعليمي، والمستوى الوظيفي.

- الجزء الثاني: وشمل متغيرات الدراسة الأساسية: (أربعة محاور) التي يتم التعرف إلى العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة من خلالها.وقد تكون هذا الجزء من ٤٩ عبارة، واعتمدت الباحثة في إعداد هذا الجزء على مقياس ليكرت الخماسي، وفقا لما يأتي:

- المحور الأول: تطبيق الهندرة وقد قيس باستخدام مقياس (Peng Lu and Yeh، 1998) الذي يتكون من إحدى عشرة عبارة.

- المحور الثاني: التزام الإدارة العليا بدعم تطبيق الهندرة، وقد صاغت الباحثة اثنتي عشرة عبارة.

- المحور الثالث: التغيير التنظيمي، وقد صاغت الباحثة أربع عشرة عبارة.

- المحور الربع: الثقافة التنظيمية وقد قيس باستخدام مقياس (Bann، 2004) الذي يتكون من اثنتي عشرة عبارة.

٣. عُرضت القوائم في صورتها المبدئية على ستة محكمين من الأعضاء في برنامج الهندرة في الخطوط العربية السعودية.كما عُرضت على أربعة من أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص والمعرفة بموضوع الهندرة في كلية الاقتصاد والإدارة، للتأكد من صدق المحتوى، ووضوح المعنى ومناسبته للتطبيق وأهداف الدراسة.وقد عُدلت صياغة بعض الفقرات، وفقا لما أسفرت عنه آراء المحكمين.

٤. اُختبر الثبات لأداة جمع البيانات والمعلومات، للتأكد من درجة الاتساق. باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لحساب ثبات المقياس من خلال برنامج SPSS.وكانت القيمة النهائية لمعامل الثبات للدرجة الكلية هو (٠,٩٦٨٧) مما يدل على أن درجة الثبات مرتفعة، وعلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الوثوق بها لتحقيق أهداف الدراسة.وقد اتضح أيضا أن قيمة معاملات ألفا كرونباخ لعبارات أبعاد الدراسة قد تراوحت مابين (٠,٨٨– ٠,٩٣) ، وتعد هذه القيم مرتفعة ومطمئنة جداً لمدى ثبات أداة الدراسة، وإمكانية الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة، والاعتماد على نتائج الاستقصاء والتحليلات الإحصائية المترتبة عليها.حيث أشار Dancey and Reidy (2002) إلى أن معامل ألفا إذا بلغ درجة ٠,٦ كحد ادني فإن هذا دليلٌ على ثبات أداة الدراسة.

٥. للتأكد من مدى تماسك العبارات بالدرجة الكلية للأداة، تحقَّقت الباحثة من الصدق البنائي للأبعاد، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل محور من محاور الدراسة وبين الدرجة الكلية للاستبانة.واتضح من الجدول (١) أن هناك ارتباطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) ، بين المحاور والدرجة الكلية للاستبانة ككل.

٦. كما حُسب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، واتضح أن جميع الأبعاد يرتبط بعضها ببعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

الجدول (١)

قيم ثبات درجات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ، ومعاملات الارتباط بين درجات محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة الموزعة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المحـــور	عدد العبارات	قيم الثبات	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلاله
المحور الأول: تطبيق الهندرة	١٠	٠,٨٨٠٠	٠,٧٩٤ (**)	٠,٠٠٠
المحور الثاني: التزام الإدارة العليا	١٢	٠,٩٣٤٩	٠,٨٥٩ (**)	٠,٠٠٠
المحور الثالث: التغيير التنظيمي	١٤	٠,٩٠٥٣	٠,٨٣١ (**)	٠,٠٠٠
المحور الرابع: الثقافة التنظيمية	١٣	٠,٩٢٣٣	٠,٨٤٧ (**)	٠,٠٠٠
المقياس الكلى	٤٩	٠,٩٦٨٧	٠,٧٩٤ (**)	

وتجدر الإشارة إلى أن مقياس ليكارت الخماسي الدرجات المستخدم في الدراسة، الذي يتراوح بين (موافق جدا – غير موافق جداً) ، قد صُحِّح حيث تعدُّ الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات.مع إعطاء كل درجة من درجات مقياس ليكارت الخماسي وزناً ترجيحياً كالآتي: موافق جدا (٥) ، موافق (٤) ، محايد (٣) ، غير موافق (٢) ، غير موافق على الإطلاق (١) .وبناءً عليه، ترى الباحثة أن «محايد» يميل إلى الموافقة بنسبة (٥٠٪) ، ويميل أيضاً إلى عدم الموافقة بنسبة (٥٠٪) ، لذلك فإن درجة الموافقة عليه متوسطة.وكلما ارتفع الوزن المرجح عن (٣) كانت هناك موافقة، وكلما قل الوزن المرجح عن (٣) كانت هناك عدم موافقة.وعليه صُحِّح المقياس المستخدم، من حيث التفرقة بين ثلاثة مستويات.وللوصول إلى نتائج أكثر دقة يمكن تقسيم المستويات الثلاثة السابقة إلى: أكبر من ٤ [أعلى درجات التطبيق (مطبق بدرجة عالية)]، من ٤ إلى أكبر من ٣,٥ [مطبق (ايجابي)]، من ٣,٥ إلى أكبر من ٣ [درجة متوسطة من التطبيق (يميل إلى الإيجابية)]، مـن ٣ إلى أكبر من ٢,٥ [درجة متوسطة من السلبية في التطبيق (يميل إلى السلبية)]، من ٢,٥ إلى أكبر من ٢: غير مطبق (سلبي) ، أقل من ٢: لا يوجد (سلبي جداً) .

٤- ٥- ١- متغيرات الدراسة:

تعتمد الدراسة على نوعين من المتغيرات هما:

- المتغيرات المستقلة وهي: التزام الإدارة العليا بدعم تطبيق الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية.
- المتغير التابع وهو تطبيق الهندرة.

٥- ٥- ١- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

رمَّزت الباحثة أسئلة الاستبانة، ومن ثم فرَّغت البيانات باستخدام برنامج (Statistical Package for Social and Science (SPSS,) V.17) ومن ثم حلَّلتها من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف الدراسة، واختبار صحة فروض الدراسة كالآتي:

♦ معامل الارتباط «بيرسون» (Pearson Correlation Factor) لمعرفة صدق الاتساق الداخلي بين المتغيرات المختلفة.

♦ اختبار الثبات (Reliability Test) ، لحساب درجة الثبات للمقاييس المستخدمة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbachś Alpha) .

♦ أساليب الإحصاء الوصفية: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة باستخدام النسب المئوية، المتوسطات الحسابية للتعرف إلى الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدة، والانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي.

♦ أساليب الإحصاء الاستدلالية: وذلك لاختبار فروض الدراسة، وتمثلت باستخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد مدى وجود ارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، تحليل الانحدار المتدرج (Step- Wise- Forward-)، وذلك لاختبار نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وأثرها وتحديد نسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة المتغيرات المستقلة، لتحديد أكثر العوامل تأثيراً على المتغير التابع.

٦ـ ١ـ حدود الدراسة:

هناك عدد من العوامل التي ينبغي أخذها في الحسبان عند تعميم نتائج الدراسة الحالية هي:

♦ أن الدراسة طبقت على الخطوط العربية السعودية فقط، لذا لابد من مراعاة ذلك عند تعميم النتائج التي تم الوصول إليها على المؤسسات السعودية الأخرى سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص.

♦ أن الدراسة الحالية اقتصرت على موظفي الخطوط السعودية بمدينة جدة، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك في الاعتبار عند تعميم النتائج على الموظفين في المناطق الأخرى.

♦ يوجد عدد من العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة التي لم تتناولها الباحثة في هذه الدراسة وهي مجالات لأبحاث أخرى.

♦ تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات المقطعية (Sectional Cross- Studies) التي جُمعت البيانات فيها مرة واحدة، الأمر الذي لا يمكن معه تتبع علاقة السبب والنتيجة بين متغيرات الدراسة من خلال الدراسات على فترات زمنية متباعدة.

٢ـ الإطار المعرفي للهندرة:

٢ـ ١ـ الدراسات السابقة:

وفقا لموضوع الدراسة وأهدافها، يمكن تقسيم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الهندرة إلى دراسات تناولت العوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة بشكل عام، ودراسات تناولت الهندرة في النقل الجوي، وذلك وفقا لما يأتي:

١- ٢- ١- الدراسات السابقة المتعلقة بالعوامل المؤثرة على الهندرة:

♦ دراسة **Goksoy, Ozsoy and Vayvay (2012)** التي اهتمت بدراسة الهندرة كأداة إستراتيجية لإدارة التغيير التنظيمي.وقد طبقت الدراسة في إحدى الشركات المتعددة الجنسيات في تركيا (SMS Company) .واعتمدت على استخدام الاستبانة لعينة قوامها (٧٥ مفردة) .وأشارت النتائج إلى التطبيق الجيد للهندرة في الشركة، وإلى أهم أسباب النجاح في التطبيق وهي: التزام الإدارة العليا لتطبيق الهندرة القيادة الفعالة ودعمها وتوفير الموارد المناسبة، والاتصالات الفعالة مع الموظفين قبل عمليات الهندرة وأثناءها، والعمل الجماعي، وكفاءة فريق الهندرة، وفعالية تكنولوجيا المعلومات، وملاءمة إستراتيجية الهندرة مع استراتيجية الشركة، والتركيز على العملاء.

♦ ويشير كل من **Ringim, Razalli, and Hasnan (2012)** إلى العديد من العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة، ففي دراستهم المطبقة في البنوك النيجرية والمعتمدة على استخدام الاستبانة لعينة قوامها (٤١٧ مفردة) ، أظهرت النتائج أهمية العوامل الآتية في تطبيق الهندرة وهي: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والمواءمة بين استراتيجية الهندرة واستراتيجية الشركة، والتركيز على العملاء، والتزام الموظفين بتطبيق الهندرة، والاتصالات الفعالة مع الموظفين في جميع مراحل تطبيق الهندرة، وتدريب الموظفين وتعليمهم، وتوفير الموارد المالية المناسبة للتطبيق.

♦ بينما يشير كل من **Yahaya, Fithri, and Deraman (2012)** إلى أهمية وجود منهجية متكاملة لتطبق الهندرة تشمل تحديد الرؤية والأهداف، وتعريف العمليات الحالية، وتحديد العمليات التي تحتاج إلى تغيير، وتعريف خطوات التحسين، ووضع نموذج للتحسين.ففي دراستهم التي قاموا بها في الشركات الماليزية المتوسطة والصغيرة الحجم

والمعتمدة على استخدام الاستبانة، أشارت النتائج إلى أهمية العديد من العوامل عند تطبيق هذه المنهجية ومنها: القيادة، واستخدام التكنولوجيا، وتدريب العاملين، وتحليل البيئة، وتحسين خدمات العملاء، والتركيز على التحسينات الفعالة المعتمدة على السرعة وتخفيض التكاليف وكفاءة الموارد البشرية.

♦ واهتمت دراسة **Salimifard, Abbaszadeh, and Ghorbanpur (2010)** بتحديد عوامل نجاح تطبيق الهندرة في البنوك الإيرانية، واعتمدت الدراسة على استخدام نموذج (Interpretive) Structural Modeling. وتوصلت الدراسة إلى أربعة عوامل تؤثر في مدى نجاح تطبيق الهندرة وهي: التزام الإدارة العليا، وتوفير الموارد المالية، والتغيير التنظيمي (التغيير الإداري، تقنية المعلومات، إدارة المشروع) ، وإدارة الجودة (تقليل البيروقراطية، رضاء العميل، ثقافة المساواة) .

♦ دراسة **ديب** (٢٠٠٩) التي تناولت فرص تقويم تطبيق مدخل الهندرة لتحسين القدرة التنافسية في شركات صناعة الدواء الحاصلة على الأيزو في محافظة حلب، وعددها ثماني شركات، واعتمدت الدراسة على استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية من مديري الإدارة العليا والوسطى في الشركات محل الدراسة (٩١ مفردة) .وتوصلت الدراسة إلى: أنه من الممكن تطبيق الهندرة من خلال: تأييد الإدارة العليا في الشركات محل الدراسة، وتوافر الكوادر البشرية المناسبة، وتوافر تكنولوجيا المعلومات المتطورة وخاصة نظم المعلومات الخاصة بالعمليات.مع ضرورة تغيير النظم والأساليب المعمول بها، وتفهم المسؤولون بأهمية التغيير، وإعادة وضع نظم جديدة وتطويرها لإدارة العمليات.

♦ دراسة **حامد** (٢٠٠٨) بعنوان «العوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة (الهندرة) دراسة ميدانية.وقد طبقت الدراسة على مديري الإدارة العليا في شركة الكهرباء السعودية، باستخدام الاستبانة لعينة قوامها (١٠٠ مفردة) .وتوصلت الدراسة إلى أن هناك درجة مرتفعة من إمكانية تطبيق الهندرة بشركة الكهرباء السعودية، وإلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية والموارد المتاحة بالشركة وبين تطبيق الهندرة، بينما توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين التخطيط الاستراتيجي وتطبيق الهندرة في الشركة.

♦ دراسة **Abdolvand, Albadv, and Ferdowsi (2008)** التي اهتمت بدراسة العوامل المؤثرة في نجاح الهندرة في بعض الشركات الإيرانية.وأشارت النتائج إلى وجود مؤشرات إيجابية للعديد من العوامل في تطبيق الهندرة وهي: القيادة، وبيئة العمل المناسبة، والتزام الإدارة العليا، ودعم الإدارة، وتقنية المعلومات.بينما وجد مؤشر سلبي وهو مقاومة الموظفين للتغيير.

♦ دراسة المالكي (٢٠٠٣) التي اهتمت بالتعرف إلى الأبعاد الإدارية والأمنية لهندرة العمليات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في وكالة الآثار والمتاحف في المملكة العربية السعودية.واعتمدت الدراسة على استخدام الاستبانة لجمع المعلومات الأولية.ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: مركزية اتخاذ القرار وعدم تفويض السلطة، وعدم وضوح النماذج المستخدمة، وبيروقراطية الإجراءات، والحاجة إلى إعادة تأهيل الموظفين وتدريبهم لرفع مستوى كفاءة الأداء، وتمتع الموظفين ببعض الثقافة التنظيمية الإيجابية الداعمة لجهود التغيير.بالإضافة إلى تأثر تطبيق الهندرة بالثقافة التنظيمية والسلوك التنظيمي والهيكل التنظيمي.

١- ٢- ٢- الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيق الهندرة في خطوط الطيران:

♦ توصلت دراسة **Pasha (2008)** والمطبقة في الخطوط الهندية (Jet Airways) .إلى تأثير تطبيق الهندرة في زيادة الإيرادات، وتحقيق وفرات في التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية، ودقة قياس الأداء، وتوفير الوقت.كما أشارت النتائج أيضا إلى العديد من عوامل النجاح في تطبيق الهندرة وهي: وضوح الأهداف، ودعم الإدارة العليا، والإشراف الفعال في تطبيق الهندرة، ودمج قواعد المعلومات والبيانات في قاعدة واحدة مركزية، وتقويم الأداء المدعم بالتقارير التحليلية والاستراتيجية لتطبيق الهندرة.

♦ دراسة **ممدوح** (٢٠٠٥) بعنوان: «إعادة هندسة العمليات التجارية والتحديات التي تواجه شركات الطيران– دراسة نقديه للعوامل المؤثرة لمبادرات الهندرة في الخطوط العربية السعودية–».ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: عدم وجود الدعم الإداري، وعدم وجود خطط استراتيجية واضحة، وعدم الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات، والجهل من العنصر البشري، والبيروقراطية.حيث كان لهذه العوامل تأثير سلبي على مبادرات الهندرة في الخطوط الجوية السعودية.

♦ دراسة **Getachew (2004)** بعنوان «إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة حالة في مشكلات جودة الخدمات في الخطوط الجوية الأثيوبية – وقت الخدمة–».اهتمت الدراسة بوضع منهجية تطبيق الهندرة في مشكلة تأخير الرحلات في الخطوط الأثيوبية.واعتمدت الدراسة على تجميع البيانات التاريخية المتعلقة بتأخيرالرحلات، بالإضافة إلى الاستبانة والمقابلة وخرائط العمليات لعملية الأداء في الوقت المحدد.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ضرورة إعادة هندرة العمليات المتعلقة بوقت الرحلات، وتمكين الموظفين، وخاصة ذوي العلاقة المباشرة مع المسافرين، والتركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

♦ دراسة **الشمراني** (٢٠٠٠) بعنوان "إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية".وتمثلت عينة الدراسة في موظفي الخطوط السعودية في جدة والرياض (١١٩ مفردة) .واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واُستخدمت المقابلة والاستبانة لجمع البيانات الأولية.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن تطبيق الهندرة أدى إلى تحسين الأداء والخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى انخفاض التكاليف ومنها تكاليف عمليات إدارة الوقود للطائرات بنسبة ٣٠٪، وانخفاض إجراءات طلب الوظيفة.وأن أهم عوامل النجاح في تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية هي: اقتناع الإدارة العليا ببرنامج الهندرة، وتوفر الموارد المالية، والتركيز على احتياجات العميل، ووجود كفاءات متخصصة، وتقديم الحوافز لفريق الهندرة.بينما كانت أهم عوامل الفشل هي: عدم وجود فريق عمل متفرغ للهندرة، وعدم الاعتماد على تقنية المعلومات، وتجاهل القيم والمفاهيم في بيئة المؤسسة، واستغراق وقت طويل للتطبيق، وعدم كفاءة دعم مشروع الهندرة، والتركيز على تحسين العمليات بدلاً من التغيير الجذري.

التعليق على الدراسات السابقة:

وبمراجعة البحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الهندرة نجد أن هذه الدراسات طبقت في قطاعات مختلفة، وفي أحجام مختلفة من المنظمات.واتجهت الدراسات إما إلى دراسة منهجية ومراحل تطبيق الهندرة، أو دراسة العوامل المؤثرة على تطبيقها، أو مدى تحقيق أهداف الهندرة.وركَّزت معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة على الهندرة على دراسة بعض هذه العوامل، وبخاصة على الإدارة العليا، والموارد المتاحة، والتغيير التنظيمي، والتركيز على العميل، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة الجودة.كما ربطت بعض الدراسات بين تطبيق العوامل السابقة وبين تأثيرها على تطبيق الهندرة من ناحية وتحقيق أهداف الهندرة من ناحية أخرى.وهدفت معظم الدراسات السابقة إلى تحديد العوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة، أو تحديد عوامل النجاح والفشل في تطبيق الهندرة أو وضع نموذج لتطبيق الهندرة.أما فيما يتعلق بمجتمع الدراسة، فقد ركزت بعض الدراسات على الإدارة العليا، وبعضها على المديرين العامين والمديرين ورؤساء الأقسام، وبعضها على الموظفين الإداريين.واعتمدت معظم الدراسات على استخدام الاستبانة.أما بالنسبة للدراسة الحالية فقد وجدت الباحثة أنه على الرغم من الاهتمام الملحوظ الذي حظي به هذا الموضوع فى البحوث والدراسات الأجنبية، فإنه على حد –علم الباحثة – يلاحظ ندرة الدراسات التي تمت في هذا المجال فيما يخص المملكة العربية السعودية بوجه عام، وهو ما يحسب للدراسة الحالية، كما أن أخر دراسة للهندرة

في الخطوط السعودية تمت منذ فترة طويلة (٢٠٠٥) وحصلت تغييرات كبيرة في هذه الفترة في صناعة النقل الجوي وفي استراتيجيات الخطوط السعودية.وتركز الدراسة الحالية على بعض عوامل الهندرة.واُستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات من عينة كبيرة من مجتمع البحث في العمليات التي تمت هندرتها.إلا أنه من المهم التأكيد على أن البحوث والدراسات السابقة قد ساهمت بشكل أساسي فى تكوين الخلفية العلمية (النظرية والتطبيقية) ، التي كان لها دور كبير في وضع الإطار العام للدراسة.

٢ـ ٢ـ الإطار النظري والمفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة:

تتمثل في توضيح مفهوم الهندرة، وفوائد تطبيقها، والعوامل المؤثرة في تطبيقها، والعوامل محل الدراسة وهي: التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية المناسبة للهندرة.

٢- ٢- ١- مفهوم الهندرة:

لعل المتتبع للهندرة سوف يجد العديد من التعريف لها ومن أهمها تعريف Hammer and Champy, (1993) الذي وضح المبادئ الرئسية للهندرة، حيث عرفت بأنها: «إعادة التفكير المبدئي الأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحالية والحاسمة مثل التكلفة، الجودة الخدمة والسرعة». أما Lowenthal (1994) فقد أضاف البعد التنظيمي في تعريفه للهندرة، وعرفها بأنها: «إعادة التفكير الجذري وتصميم العمليات التشغيلية والهيكل التنظيمي، وتركز على الكفاءات الجوهرية للمنظمة لتحقيق تحسن هائل في الأداء التنظيمي».وجاء تعريف Smith (1994) أكثر تفصيلاً من خلال توضيح نوعية العمليات المطلوبة وعرَّفها بأنها: «إعادة التصميم الجذري والسريع للعمليات الإدارية الاستراتيجية ذات القيمة المضافة والنظم والسياسات والبنية المدعمة لتلك العمليات بهدف تحقيق طموحات مؤثرة من الأهداف التنظيمية».وأضاف السلطان (٢٠٠٩، ص.٤٠) أهداف الهندرة في تعريفه وهو: «وسيلة إدارية منهجية تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره، وتعتمد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات، يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة المنتج».وأيضا أضاف قويّ النتائج المتوقعة من الهندرة في تعريفه (٢٠٠٧، ص.١٣٨) حيث عرفها بأنها: «منهج يقوم على التفكير الأساسي الإبداعي لعمليات وأنشطة المنظمة بهدف تحقيق تحسين جذري ومستمر للأداء وتخفيض التكاليف وجودة الإنتاج أو الخدمة والسرعة والابتكار وخدمة العميل».ويرى Affes and Bougarech (2012) أن الهندرة ليست فقط مسألة تخفيض التكاليف أو إعادة

الهيكلة أو إعادة التنظيم، أو التشغيل الآلي أو التكنولوجيا الحديثة، بل هي طريقة تفكير وفحص وتغير لخمسة مكونات للمنظمة هي: الاستراتيجيات، والعمليات، والتكنولوجيا، والتنظيم، وثقافة المنظمة.

وبتتبع التعاريف السابقة نجد أنها تختلف اختلافاً جزئياً في صياغتها، ولكنها تتفق إلى حد بعيد في معانيها فالهندرة: تختلف اختلافا أساسيا عن أساليب التطوير الإداري التقليدية (المعايطة، ٢٠١٠) ، وتعني إحداث تغييرات جوهرية وفائقة في العمليات الاستراتيجية والسياسات والهياكل التنظيمية، وتتناول العوامل التنظيمية وتقنية المعلومات ذات الصلة بالعمليات الجوهرية، وتركز على العمليات كمحور أساسي لإعادة البناء، إلا أنها تقود إلى رضا العميل الداخلي والخارجي، وتعتمد على بعدين: البعد الفكري المعتمد على البحث عن افتراضات مغايرة، والبعد العملي المعتمد على استخدام التقنية الآلية الحديثة (الطيطي، حافظ، ابو سمرة، ٢٠٠٩) .

٢- ٢- ٢- فوائد تطبيق الهندرة:

يتوقع أن يؤدي التطبيق الفعال للهندره إلى تحقيق العديد من النتائج للخطوط العربية السعودية ومنها:

♦ وضع قرارات فعالة ومستقلة بعيداً عن الممارسات البيروقراطية والمركزية، بمرونة تسمح بإدخال التغيرات، مع تفعيل آليات مستحدثة للرقابة والإشراف المباشر من قبل الإدارة العليا (قوي، ٢٠٠٧) .

♦ المساهمة في رؤية الصورة الكاملة للعمل وانتقاله بين الإدارات المختلفة ومعرفة الحواجز التشغيلية والتنظيمية التي تعوق العمل وتطيل المدة الزمنية اللازمة لتقديم الخدمة وإنهاء العمل (العيتاني، ٢٠١١) ، مما يمهد لتحقيق الدمج الذي يؤدي إلى خفض مراحل الأداء وطوله الإجرائي والوقتي، وخفض عدد الأخطاء وتكلفتها (Siha, and Saad، 2008 ;الدجني، ٢٠١٠) ، ويساهم في تعزيز جودة ومستوى تقديم الخدمات ورفع مستوى الإنتاجية، بالإضافة إلى منع ازدواجية الأداء وترشيد تكاليف التشغيل وخفض النفقات (العيتاني، ٢٠١١) .وفي الجانب الإنساني للهندرة، فإنها تساهم في تطوير الكوادر البشرية من خلال تحويل المديرين من مجرد منفذين للأداء إلى قائدين مؤثرين ومحفزين للمرؤوسين على الابتكار والمشاركة في القرارات، بالإضافة إلى تمكين الموظفين بالسلطات وحرية المبادرة لتحسين أعمالهم بدرجة من الاستقلالية مع مسئوليتهم عن النتائج (مصطفى، ١٩٩٩) وتشجيع الموظفين على التدريب والتعلم (اللوزي، ٢٠٠٢) ، والمعرفة واستخدامها، وعدم الاعتماد على خبرة بعض الأفراد فقط (رفاعي، ٢٠٠٦) .

♦ مساعدة موظفي الخطوط السعودية المرتبطة أعمالهم مباشرة بالعملاء إلى زيادة صلاحياتهم في قدرتهم على التصرف السريع، وتسيير العمليات والاستجابة السريعة لمعالجة طلبات العملاء (مصطفى، ١٩٩٩).

♦ تطوير أساليب وطرق وتقنيات أداء العمل التي تساهم في زيادة درجة رضاء عملاء الخطوط السعودية حيث يتم الاتصال بهم من خلال قنوات الاتصال المختلفة وتكنولوجيا الحاسب الآلى (رفاعي، ٢٠٠٦).

٢- ٢- ٣- عوامل تطبيق الهندرة:

يرتكز تطبيق الهندرة على أربعة محاور اعتبرها العديد أنها المبادئ الرئسية لها ومنهم (هامر وشامبي، ١٩٩٥;الطيطي، حافظ، ابوسمرة، ٢٠٠٧ ; حامد، ٢٠٠٨ ; Adeyemi and Aremu، 2008) وهي:

♦ التغيير الأساسي: أي أن الهندرة لا تعتمد على مفاهيم وقواعد ثابتة وجازمة.

♦ أن يكون التغيير جذرياً: بمعنى أن يكون التغيير له معنى وقيمة ومتوائماً مع المتطلبات والأهداف، وليس مجرد تغييرات سطحية، فهي تعني التجديد والابتكار (الحسناوي، ٢٠٠٦).

♦ أن يكون التغيير فائق: أي يحقق طفرات هائلة وفائقة في معدلات الأداء.

♦ التركيز على العمليات: ويعني إعادة بناء العمليات الإدارية دون التركيز على الوظائف أو الأفراد.

ويرى Ezigbo (2003) ; Adeyemi and Aremu (2008) أن المبادئ الرئسية للهندرة تشمل ما يأتي: إعادة النظر والتفكير في نظرية العمل المطبقة في المنظمة، وتحدي الافتراضات القديمة التي أصبحت غير صالحة للتطبيق، وكسر القيود التي تفرضها الحدود التنظيمية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات لوضع تصميمات جديدة، والتركيز على العميل الخارجي، وتوفير الموارد اللازمة للتطبيق، وتشجيع التدريب والتطوير في بيئة عمل خلاقة، والتركيز على تنفيذ العمليات مع الاهتمام بتقليل المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي. بينما أورد Yeomans and Beckett (1996) المبادئ الرئيسية للهندرة وهي: التأكيد على أهمية القيادة العليا أو التنفيذية للعمل كفريق وتقديم الدعم اللازم للتغيير، والتركيز على العملاء، والاعتماد على تحقيق التفويض والتمكين للموظفين، والتركيز على الرؤيا والمخرجات، والتأكيد على الجودة في المنتج والخدمات المقدمة، والتعرف إلى الحاجات للتقليل في الوقت والتكاليف.ومن ناحية أخرى فقد وضح لوينثال (٢٠٠٢) أربعة عوامل

أساسية للهندرة وهي: تغيير ثقافة المنظمة، والقيادة، وإعادة بناء المديرين، وإدارة التغيير وتعزيز مهارات التفكير الابتكاري والإبداعي.وأضاف مصطفى (١٩٩٩) الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات.بينما أضاف قوي (٢٠٠٧) عوامل اخري للهندرة هي: التحديد الواضح لأهداف واستراتيجيات المنظمة، والتركيز على العميل، وشمول المنظمة ككل (العمليات، النظم، السياسات، الهياكل) ، والتعرف إلى القيمة المضافة والعمليات المساندة، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، والاستخدام المناسب للأساليب الإدارية.وسنوضح فيما يأتي مدى تأثير العوامل محل الدراسة على تطبيق الهندرة وعلى مدى نجاحها أو فشلها وهي: التزام الإدارة العليا، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية.

٢- ٢- ٤- التزام الإدارة العليا:

ركزت العديد من الأبحاث على دور الإدارة العليا في برامج الهندرة (Zairi,1995 and Sinclair؛ Jackson، 1997) ، حيث يرى العتيبي (٢٠٠٩) أن نجاح الهندرة يتوقف على مدى التزام وقناعة الإدارة العليا في المنظمة بالحاجة إلى الهندرة، وهذه القناعة يجب ترجمتها في شكل دعم فعال من خلال توضيح الروية وإيصالها لجميع العاملين، والحصول على ولاء المديرين في المستويات الوسطى لبرامج الهندرة.ويؤكد المعايطة (٢٠١٠) على مسئولية الإدارة العليا في وضع الرؤية المناسبة لبرامج الهندرة، مع أهمية نشر هذه الرؤية ومرونتها ووضع الأهداف الملائمة والمطلوبة لبرامج الهندرة.بينما يرى حامد (٢٠٠٨) أن الرؤية هي إحدى متطلبات التخطيط الاستراتيجي، وأن عدم قيام الإدارة العليا بالتخطيط الاستراتيجي المتكامل مع برامج الهندرة، أوعدم فعاليته أو صياغته لرؤية جديدة وأهداف استراتيجية فعالة يؤدي إلى فشل جهود الهندرة.ويوضح العديد من أنشطة التخطيط الاستراتيجي ومنها: وضع رؤية واضحة لبرامج الهندرة تمثل الطموحات التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وتوضيح المهمة، وتحليل البيئة الداخلية والخارجية وذلك للتعرف إلى المخاطر والفرص التي تستطيع المنظمة تجنبها أو استغلالها لإنجاح برامج الهندرة، ووضع الأهداف الاستراتيجية للهندرة، ووضع الاستراتيجية المناسبة لتطبيق الهندرة.وينادي (Jackson، 1997) بضرورة إضفاء الطابع الاستراتيجي عند قيادة عملية الهندرة، فبرنامج الهندرة يجب أن يرتبط بالرؤيا والأهداف الاستراتيجية للمنظمة.حيث أرجع (1997) Chan and Chung نسبة الإخفاق العالية في برامج الهندرة إلى فشل العديد من المنظمات في دمج هذه البرامج في رؤيتهم وأهدافهم الاستراتيجية.

وترى Myszak (2011) أن الهندرة تستطيع تحقيق أهدافها عند التزام الإدارة العليا المستمر بعمل ما يلي: التغييرات المطلوبة ومواجهة التحديات التي تواجه الهندرة في مراحل التطبيق، وخلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين، وتسطيح الهيكل التنظيمي، وتحقيق اللامركزية، والاعتماد على العمل الجماعي، وإعطاء الأفراد الحق في اتخاذ القرارات المستقلة، والتأثير على التواصل مع الموظفين وتوفير المعلومات بشكل مستمر والمتعلقة بالأهداف والتقدم المحقق في تطبيق الهندرة.ويؤكد مصطفى (١٩٩٩) على الدور الكبير للإدارة العليا في تغيير ثقافة المنظمة إلى إعادة البناء، وتشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات، وتعزيز مهارات التفكير الإبداعي الابتكاري التي تساهم في نجاح الهندرة. ومن هذا المنطلق يرى (Crowe, Fong,and Zayas- Castro, (2000 أنه إذا رغبت الإدارة العليا في نجاح تطبيق الهندرة، فلابد من أن تكون لها معرفة واضحة بالوضع الحالي للمنظمة، بالإضافة إلى معرفتها بمشاريع الهندرة، وقيامها باتصالات فعالة مع الموظفين لتحفيزهم على التغيير، ومراقبة فريق الهندرة.ويضيف Saeed, Grover, Kettinger, and Guha, (2011) أهمية قيام الإدارة العليا وقدرتها على التأثير في سلوك الموظفين، والإجراءات داخل المنظمة، والاتصالات الفعالة، وتوفير الموارد البشرية، بالإضافة إلى التزامها بتدعيم إعادة البناء التنظيمي، وإضفاء الشرعية عليه.ويكمن التزام الإدارة العليا ببرامج الهندرة في توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة وفي تخصيصها وتوزيعها بشكل جيد واستخدامها بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية (King، 1996) .ويرجع Haskever (1996) فشل العديد من برامج الهندرة إلى نقص الخبرة والمعرفة المتاحة لدى المنظمة بعملية الهندرة ونقص أو عدم كفاية الموارد البشرية والمالية المتاحة.

٢- ٢- ٥- التغيير التنظيمي:

يؤدي التغير التنظيمي دوراً أساسياً في تطبيق الهندرة.ونشير هنا إلى أن الهندرة لا تعني إعادة التنظيم وتقليص أو توسيع التنظيم أفقياً، بالرغم من أنه قد ينتج عنها توسع أفقي.فالمشكلة لا تكمن في الهيكل التنظيمي وإنما في اتجاهات تدفق العمليات والتحول الذي يحتاج إلى تنظيم إداري جديد، وصياغة جديدة للسياسات والإجراءات وطبيعة العمل، وما يتضمنه من صلاحيات ومسئوليات واتصالات (رفاعي، ٢٠٠٦) .

وتحتاج الهندرة إلى العديد من التغيرات التنظيمية ومن أهمها:

- تغيير وحدات العمل من إدارات وظيفية إلى فرق عمليات، حيث يتم التحول من مبدأ التخصص وتقسيم العمل في التنظيمات التقليدية إلى دمج عدة وظائف متشابهة في وظيفة واحدة، ودمج العمليات أفقياً ورأسياً بحيث تسند إلى جهة واحدة، ويتم تنفيذ العمل في المكان الأكثر مناسبة وليس بالضرورة لدى المتخصصين (نجم، ٢٠٠٢) .

♦ تغيير الوظائف من الوظائف والمهمَّات البسيطة إلى أعمال مركبة تكون مسئولية فريق العمل الذي يحتاج إلى مهارات متعددة، ويكون للفريق مدير للعملية ويمثل جهة اتصالات موحدة للفريق (ألحارثي، ٢٠٠٧) .

♦ تحويل الهيكل التنظيمي من هرمي إلى أفقي، حيث تلغى المستويات الهرمية والاستعانة بالتنظيم المنبسط الذي يعمل على بقاء البناء التنظيمي ثابتاً، ويحقق التنظيم الجديد مزيداً من الصلاحيات وتنمية وتطوير وسائل الاتصال، ومرونة التحول التنظيمي (ألغامدي، ٢٠١١) .

♦ تغيير إدارة العاملين من المراقبة إلى التمكين، حيث يتم التحول من الرقابة والتفتيش إلى تمكين الموظفين والرقابة الذاتية للعاملين، واستخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وجدواها الاقتصادية.بالإضافة إلى تخفيض مستويات الرقابة ونقاط المراجعة والتفتيش (الحمادي، ٢٠٠٦) .

♦ استخدام المركزية واللامركزية في الأعمال، وذلك من خلال منح السلطات الكافية لفرق العمل، وتمكينهم من اتخاذ القرارات دون اللجوء إلى المستويات العليا، وفي الوقت نفسه يمكن الإدارة من خلال استخدام تقنية المعلومات المتطورة من تحقيق مزايا المركزية من خلال ربط جميع الإدارات بشبكة اتصال واحدة (الحسناوي، ٢٠٠٦) .

♦ تحويل تركيز معايير الأداء والمكافآت والترقية من الأنشطة إلى النتائج.بمعنى أن الترقية تعني قدرات ومهارات الموظف، وأن المكافآت والتعويضات تساوي مدى تحقيق النتائج (ألغامدي، ، ٢٠١١) .

♦ تحويل وظيفة المراقبة إلى قيادة من خلال دعم منهجية الإبداع والابتكار وفرق العمل.ويتاح للتنفيذيين العمل باستقلالية والتركيز على العمل وإنجازه.بالإضافة إلى تغيير وظيفة المديرين من مشرفين إلى موجهين لفرق العمل يعملون على مساعدة العاملين وحل المشكلات التي تواجههم في التنظيم، وتتحول معها المسؤولية من مسؤولية فردية إلى مسؤولية جماعية، ومعايير التقويم الفردي إلى تقويم الأداء الجماعي، حيث تعطى التعويضات والحوافز إلى فرق العمل (هامر وشامبي، ١٩٩٥) .

♦ تحويل الإعداد الوظيفي من التعليم إلى التدريب والتعلم والمعرفة، حيث يتحول التدريب من تدريب العاملين على وظائف ومشكلات معينة إلى تطوير الأداء وخلق موظفين قادرين على الإبداع والتعلم والمعرفة 2001 ، (Mabin, Forgeson, and Green) .

ويرى ، (1995) Guha, and Teng Kettinger أن التغيير التنظيمي لابد أن يهتم بالجانب الإنساني والموارد البشرية التي ستشغل الوظائف بعد هندرتها نتيجة إلى التغيير

الجذري في الهيكل التنظيمي، ومفاهيم وأساليب العمل.ومن الأسس المهمة في التغيير التنظيمي: إعادة تعريف الوظائف وتوصيفها وتصنيفها، والاعتماد على فريق العمل، والتدريب مستمر على رأس العمل، وتقويم الأداء الوظيفي وفقا لإنتاجية فريق العمل، وتعديل الهيكل الإداري بشكل يؤدي إلى تساوي المديرين مع رؤساء فرق العمل، وتحديث معلومات تطوير مشروع الهندرة.بينما يرى السلطان (٢٠٠٩) أن الهندرة تحتاج إلى هيكلة القوى البشرية في جوانب عديدة منها: تقسيم العمل على الأفراد في فريق العمل، والهياكل الوظيفية، وخطوط السلطة، وحجم فريق العمل وهيكلته، وطرق تقويم الأداء، والجزاءات والمكافآت، وقنوات الاتصال الرسمية، وبرامج التدريب على الأعمال الجديدة.

٢- ٢- ٦- الثقافة التنظيمية:

عرف شارلز وجاريث (٢٠٠١، ص.٦٥) الثقافة التنظيمية بأنها: «مجموعة خاصة من القيم والأعراف والقواعد السلوكية التي يتقاسمها الأفراد والجماعات في المنظمة، التي تحكم الطريقة التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض التي يتعاملون بها مع باقي الأفراد ذوي المصلحة، وأن قيم المنظمة تشكل المعتقدات والأفكار المرتبطة بأنواع الأهداف التي يتعين على أفراد المنظمة تبنيها ومعايير السلوك التي يتحلى بها أعضاء المنظمة لتحقيق تلك الأهداف:».وتمثل الثقافة التنظيمية الإطار العام لتصرفات وسلوك العاملين، وتؤثر على أدائهم وخلق الإبداعات فيها (تشامبي، ٢٠٠٣) .وتنفرد الثقافة التنظيمية بوجودها في المنظمات الإدارية بشكل يماثل الثقافة المجتمعية، وبأنها الطاقة التي تدفع أفراد المنظمة إلى العمل والإنتاجية والتأثير في فاعلية المنظمة.(Ott، 1998) .ويرى الرخيمي (١٤٢١) أن الثقافة التنظيمية هي إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم وعلاقاتهم وإنجازاتهم، وهي بمثابة دليل للإدارة والعاملين تشكل لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب إتباعها، وأن الثقافة بما تحويه من قيم وقواعد سلوكية تحدد لهؤلاء العاملين السلوك الوظيفي المتوقع منهم، وتحدد لهم أنماط العلاقات فيما بينهم وبين المراجعين والجهات الأخرى التي يتعاملون معها.كما أن ملبسهم ومظهرهم واللغة التي يتكلمون بها، ومستويات أدائهم، ومنهجيتهم في حل المشكلات تحددها ثقافة المنظمة وتدربهم عليها وتكافئهم على اتباعها.وتعدُّ الثقافة عنصراً جذرياً يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير وقدرتها على مواكبة التطورات الجارية من حولها.فكلما كانت قيم المنظمة مرنة ومتطلعة للأفضل، كلما كانت المنظمة أقدر على التغيير وأحرص على الاستفادة منه.وقدم Cummings and Worley (2005) نموذجاً يساعد في تغيير الثقافة التنظيمية ويشمل: وضع رؤية واستراتيجية واضحة لتغيير الثقافة التنظيمية، والتزام الإدارة العليا بالتغيير، ووضع نموذج للتغيير، وتحسين الوضع التنظيمي، ووضع النواحي الأخلاقية والنظامية

لتغيير الثقافة التنظيمية.وتوصل Terziovski, Fitzpatrick, O` Neill (2003) إلى أنه لابد من تغيير اتجاهات وثقافة العاملين حتى يمكن تقليل مقاومتهم للتغيير عند تطبيق الهندرة.

إن أحد التحديات الأساسية التي تواجهها المنظمات عند تطبيق الهندرة هو مدى الاستعداد للتغيير، الذي يعدُّ أحد العوامل الحاسمة في نجاح تطبيق الهندرة، ولذلك فإن المنظمات تحتاج إلى تغير الثقافة التنظيمية القديمة إلى ثقافة جديدة ترتكز على التغير في المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات السائدة بما يناسب مبادئ الهندرة (العتيبي، ٢٠٠٩) .ويرى ، Fitzpatrick, and O' Neill Terziovski (2003) أنه لابد من تغير اتجاهات الأفراد االثقافة التنظيمية عند تطبيق الهندره وذلك لتقليل مقاومة العاملين للتغيير.ويرى -Ter sine , Harvey, and Buckley، (1997) أنه لنجاح تطبيق الهندرة لابد من التحول من الثقافة التقليدية السائدة بالمنظمة إلى الثقافة التنظيمية الفعالة المرتبطة بفرق العمل، وتمكين العاملين، والمبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات.ويرى المعايطة (٢٠١٠) أن مقاومة التغير للهندرة متعارف عليه عند الأفراد بهدف حماية أوضاعهم، لذلك يجب على الإدارة الاهتمام بالتدريب والتعليم لخلق ثقافة الانفتاح للتغير والمعرفة والإبداع، وقبول التحدي في العمل وتكوين فرق العمل، وتفويض السلطات، وإعطاء الحريات، وتغيير السياسات.ويرى طيفور (٢٠٠٦) أنه لابد من خلق ثقافة تنظيمية عند تطبيق الهندرة تعتمد على ترسيخ قيم واتجاهات إيجابية نحو مبادئ معينة منها: تحسين الإدارة وتعميق روح الالتزام، وتشجيع الإبداع الجماعي ونشر روح الفريق، وتحمل المسئولية والرقابة، ونشر روح التحدي والرغبة في التفوق.بينما يرى Ahmad, Francis, and Zairi, (2009) أن خلق ثقافة تنظيمية مناسبة هي الطريق الوحيدة لنجاح الهندرة وخلق ميزه تنافسية للمنظمات.

٣ـ الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الجزء توصيفاً لعينة الدراسة، وكذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة لتحليل ومناقشة فروض الدراسة في ضوء المتغيرات التي تمت دراستها.

١ـ ٣ـ توصيف عينة الدراسة طبقاً لمتغيرات الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٥٦٢ مفردة) من العاملين في الخطوط الجوية العربية السعودية، وكان توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الدراسة على النحو الآتي:

- إن أكبر فئة من مفردات عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخدمة في الخطوط السعودية هي الفئة من سنة إلى ١٠سنوات وذلك بنسبة (٣٨,١ ٪) ، وتقترب منها الفئة من ١١سنة

إلى ٢٠ سنة بنسبة (٣٢٪) ، ثم الفئة من ٢١ سنة إلى ٣٠ سنة بنسبة (٢٣,١٪) ، وكانت أقل فئة من فئات عدد سنوات الخدمة في الخطوط السعودية هي من ٣٠سنه إلى ٤٠ سنة بنسبة (٦,٨ ٪) .

♦ إن فئة الحاصلين على مؤهل جامعي يمثلون نسبة (٥٦,٦٪) من مفردات عينة الدراسة من العاملين في الخطوط السعودية، والحاصلين على دبلوم يمثلون نسبه (١٩,٢٪) ، بينما الحاصلون على الثانويه العامة يمثلون نسبة (١٤,٦٪) ، ونسبة الحاصلين على درجه الماجستير يمثلون نسبة (٧,١٪) ، ونسبة الحاصلين على درجه الدكتوراه يمثلون نسبة (١,٨٪) و كانت أقل نسبة (٠,٧٪) للحاصلين على المؤهل المتوسط.

♦ إن فئة العاملين في المستوى الإداري التنفيذي يمثلون نسبة (٤٢,٧٪) من مفردات عينة الدراسة، وأن فئة العاملين كرئيس قسم يمثلون نسبة (٢٠,٦٪) ، و مدير إدارة يمثلون نسبة (١٤,٢٪) ، ونسبة العاملين كمدير وحدة يمثلون نسبة (١٢,١٪) ، بينما بلغت نسبة الوظائف الأخرى (٧,٥٪) وهي الوظائف الفنية، و كانت أقل فئة مدير عام وتشكل نسبة (٢,٨٪) ،

٢ـ ٣ـ تحليل فروض الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة حلَّلت الباحثة نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي جُمعت من خلال قوائم الاستبانة في الجداول (٢) ، (٣) ، (٤) ، (٥) ، (٦) .

الجدول (٢)

الوسط الحسابي، والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معاملات الارتباط			
			تطبيق الهندرة	التزام الإدارة العليا	التغيير التنظيمي	الثقافة التنظيمية
تطبيق الهندرة	٣,٠٥	١,٠٣	١			
التزام الإدارة العليا	٢,٨٢	١,٠٦	٠,٦٩١ (**)	١		
التغيير التنظيمي	٣,٠٧	١,١٢	٠,٥٥٣ (**)	٠,٦١٠ (**)	١	
الثقافة التنظيمية	٣,٠١	١,٠٧	٠,٥٩٣ (**)	٠,٦١٦ (**)	٠,٦٤٢ (**)	١

** الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن اتجاهات أفراد العينة نحو تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية كانت بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية بمتوسط حسابي (٣,٠٥) ، وبانحراف معياري (١,٠٣) .واتضح من تحديد المتوسط الحسابي لمدى تمكن الخطوط السعودية من تطبيق الهندرة بدرجة عالية، جاء في المرتبة الأخيرة من إجابات العينة وبمتوسط بلغ (٢,٧٥) ، وهذا يعني أن تطبيق الهندرة لم يكن بدرجة فعالة وكافية، وذلك بالرغم من أهمية الهندرة وضرورة الإسراع في تطبيقها في ظل التحديات والمتغيرات السريعة التي تواجه الخطوط العربية السعودية (ألحارثي، السلمي، ٢٠٠٧) ، وبدء عمليات الخصخصة. حيث إن التطبيق الفعال للهندرة يمكن أن يساعدها في زيادة الإيرادات، وتحقيق وفرات في التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية، ودقة قياس الأداء، وتوفير الوقت مما يساهم في تحقيق ميزات تنافسية في مجال النقل الجوي (Pasha، 2008) .

ويتضح من تحديد المتوسطات الحسابية لكل عامل من عوامل تطبيق الهندرة أن أفراد العينة يدركون بدرجة كبيرة أن الهندرة مفيدة للخطوط العربية السعودية بمتوسط يبلغ (٣,٨٥) ، و أن الخطوط السعودية لديها القدرة الكافية على إعادة تصميم عملياتها، وتتطلع لتطبيق الهندرة في جميع عملياتها بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية وبمتوسطات بلغت (٣,٣٤، ٣,٢٢) على التوالي.إلا أنه توجد العديد من العوامل التي طبقت بدرجة متوسطة وباتجاه سلبي وهي: فهم وقبول الموظفين للهندرة، وصياغة فكر جديد لنشاط العمليات والمفاهيم الحالية للأنشطة، وتوافق الموظفين مع الأسس والعوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة، وإعادة التصميم الجذري للعمليات، وتحسين القدرة التنافسية للخطوط السعودية، وتحسينات فورية في مقاييس الأداء.بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٠٢، ٣,٠١، ٢,٨٧، ٢,٨٥، ٢,٨٠، ٢,٧٩) على التوالي.وذلك بالرغم من أهمية الأعداد والتخطيط الجيد للعاملين والعمليات (عبد الحفيظ، ٢٠٠٣) ، والتركيز على الإدراك والفهم للهندرة وتحديد كيفية تطبيقها.وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ممدوح (٢٠٠٥) التي توصلت إلى نقص كفاءة العنصر البشري في الخطوط السعودية بتطبيق الهندرة.ومن ناحية أخرى قد يرجع تطبيق الهندرة بشكل متوسط يميل إلى الإيجابية إلى تأثير بعض العوامل المؤثرة على تطبيق الهندرة محل الدراسة وهي: التزام الإدارة العليا، والثقافة التنظيمية، والتغيير التنظيمي.
وفيما يلي تفصيل لهذه العوامل:

- **العامل الأول- التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة:**

كان بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية بمتوسط حسابي (٢,٨٢) ، وبانحراف معياري (١,٠٦) .وذلك بالرغم من أهمية وضرورة الالتزام الشخصي والمباشر من الإدارة العليا في المساهمة والتدعيم المستمر لتطبيق برامج الهندرة (هامر وشامبي، ١٩٩٥) ، حيث يمثل

دعمها عاملاً مؤثراً على نجاح أو فشل تطبيق الهندرة، وتحقيق أهدافها من خلال ترجمة التزامها إلى خطط وبرامج يتم دعمها بالموارد البشرية والمالية والتنظيمية المناسبة لبرامج الهندرة (السلطان، ٢٠٠٩؛ حامد، ٢٠٠٨؛ عبد الحفيظ، ٢٠٠٣) .

ويتضح من تحديد المتوسطات الحسابية لكل عامل من عوامل التزام الإدارة العليا بتطبيق الهندرة أنه بالرغم من الإدارة العليا لها فكر استراتيجي بأهمية الهندرة يهتم بالأسواق والمنافسين وبتحقيق الميزة التنافسية وتخفيض التكاليف، وتحسين الأداء بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية (متوسط حسابي ٣,١) ، إلا أن التزامها بدعم تطبيق الهندرة كان بدرجة متوسطة وسلبية.وقد يرجع ذلك إلى العديد من العوامل المتعلقة بالإدارة العليا الموجودة بمستوى متوسط، الذي يميل إلى السلبية حيث تراوحت المتوسطات بين (٢,٦١، ٣,٠٤) .ومن أكبر العوامل المطبقة ذات سلبية عالية: مدى توفير الموارد البشرية المدربة على تطبيق الهندرة (٢,٦١) ، يليه في الترتيب التزام الإدارة العليا بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة، وحل المشكلات التي تواجه التطبيق، ووجود اتصالات فعالة بين الإدارة العليا، ومديري الأقسام والوحدات والعاملين وتحفيزهم للتغيير (٢,٦٩) .بينما أقل العوامل سلبية هي: الفهم الواضح للإدارة العليا بتطبيق الهندرة وعواملها (٣,٠٤) ، ويليه الرؤية والأهداف الواضحة لمشاريع الهندرة (٢,٨٩) .وتمثلت باقي العوامل في: وجود خطة استراتيجيه لتطبيق الهندرة (٢,٧١) ، والتزام الإدارة العليا بالتغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة، والتزامها بتوفير الإمكانيات والحوافز لفريق للهندرة (٢,٨) ، والتزام الإدارة العليا توفير الموارد البشرية المدربة لتطبيق الهندرة (٢,٨٣) .

- **العامل الثاني- التغيير التنظيمي**:

يتضح من الجدول (٢) أنها من أكثر العوامل المؤثرة المطبقة، وهو مطبق بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية بمتوسط حسابي (٣,٠٧) ، وبانحراف معياري (١,١٢) .وقد يرجع ذلك كما يتضح من تحديد المتوسطات الحسابية لكل عامل من عوامل التغيير التنظيمي أن ٩ عوامل من عوامل التغيير التنظيمي طبقت بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية، حيث تراوحت المتوسطات بين (٣,٣١، ٣,٠٧) وهي: تغيير الوظائف والمهمَّات البسيطة إلى أعمال مركبة تكون مسئولية فريق العمل (٣,٣١) ، ودعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل (٣,٢٣) ، وتمكين الموظفين من أداء العمل باستقلالية (٣,٢١) ، والاهتمام بالتعلم والمعرفة والتدريب على أعمال جديدة بلغ (٣,١٧) ، واستخدام المركزية واللامركزية في الأعمال (٣,١٦) ، وتقليل عدد المستويات التنظيمية وتحول الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الأفقي (٣,١٤) ، ودمج وظائف عدة في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية (٣,١١) ، وتقويم الأداء الوظيفي وفقا لنتائج فريق العمل (٣,٠٩) ، وتقليل خطوات العمل للعمليات

المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها (٣,٠٧) .إلا أنه يتضح أن التغيير التنظيمي لم يكن فعالاً ومناسباً بدرجة إيجابية وكافية لتطبيق الهندرة حيث جاء تطبيق التغيير التنظيمي الفعال والمناسب في المرتبة الأخيرة من إجابات العينة وبمتوسط بلغ (٢,٦١) .ويتضح أيضاً أن أساليب الرقابة والتقويم، ووسائل الاتصال، والعمل كفريق من أهم العوامل التي تؤثر على الاتجاه السلبي لمتغيرات التغيير التنظيمي حيث طبقت بمستوى متوسط يميل إلى السلبية وتراوحت المتوسطات بين (٢,٩، ٣,٠٢) و هي: تخفيض مستويات الرقابة والمراجعة والتفتيش (٢,٩) ، والاتصالات الفعالة بين الموظفين مع تطوير وسائل الاتصال وتحديث معلومات مشروع الهندره (٢,٩٥) ، وإعادة توصيف الوظائف وتبسيطها وتقسيمها على فريق العمل (٣,٠١) ، وتحويل وظيفة المدير إلى موجه لفرق العمل (٣,٠٢) .وقد تحتاج الهندرة في الخطوط السعودية إلى تنظيم إداري جديد وصياغة جديدة للسياسات والإجراءات وطبيعة العمل، وما يتضمنه من صلاحيات ومسئوليات واتصالات (رفاعي، ٢٠٠٦) .

- **العامل الثالث- الثقافة التنظيمية:**

إن خلق ثقافة تنظيمية مناسبة هي الطريق الوحيدة لنجاح الهندره وخلق ميزه تنافسية للمنظمات (Ahmad, Francis, and Zairi) ، 2009 .إلا أن الجدول (٢) يوضح أن اتجاهات أفراد العينة نحو توافر الثقافة التنظيمية المناسبة للهندرة في الخطوط السعودية كانت بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية بمتوسط حسابي (٣,٠١) ، وبانحراف معياري (١,٠٧) .ويتضح أيضاً من تحديد المتوسطات الحسابية لكل عامل من عوامل الثقافة التنظيمية أن تمكن الخطوط السعودية من خلق الثقافة التنظيمية المرتكزة على المبادئ والقيم المشتركة، والمفاهيم والمعتقدات السائدة بما يتناسب مع تطبيق الهندره جاء في المرتبة الأخيرة من إجابات العينة وبمتوسط بلغ (٢,٦٩) .وذلك بالرغم من أهمية ترسيخ قيم واتجاهات ومفاهيم إيجابية مناسبة مع مبادئ الهندره (العتيبي، ٢٠٠٩) .ويتضح وجود خمسة عوامل فقط موجودة بدرجة متوسطة وتميل إلى الإيجابية وهي: سعي الموظفين إلى الإبداع في عملهم ومساهمتهم بأفكار جديدة ناجحة بمتوسط يبلغ (٣,٣٣) ، والاتصال ببعضهم بسهولة وتميز علاقاتهم بالصداقة والمساعدة (٣,٢٣) ، واهتمامهم بالتعلم والمعرفة المستمرة بمجالات التغيير الجذري للعمليات (٣,١٩) ، وتفضيلهم العمل بروح الفريق والإبداع لجماعي (٣,١٧) ، وحب المغامرة والمخاطرة لتطوير وتطبيق الأفكار الجديدة لدى الموظفين (٣,٠٦) .وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المالكي (٢٠٠٣) ، التي توصلت إلى تمتع الموظفين في الخطوط السعودية ببعض الثقافة التنظيمية الإيجابية الداعمة لجهود التغيير. وقد يرجع مستوى المتوسط العام للثقافة التنظيمية والموجود بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية إلى باقي العوامل المتعلقة بالثقافة التنظيمية الموجودة بدرجة متوسطة وتميل

إلى السلبية حيث تراوحت المتوسطات بين (٢,٧٤، ٣,٠٢) .ومن أكبر العوامل المطبقة ذات السلبية العالية مدى تقبل الرؤساء تمكين العاملين وتفويض السلطات والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية (٢,٧٤) ، وترجمة قيم ومعتقدات الهندرة إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة (٢,٩٠) ، والنظرة الإيجابية والولاء لإنجاح تطبيق الهندرة (٢,٩٠) .بينما أقل العوامل سلبية ثقافة الاهتمام بالنتائج والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (٣,٠٢) ، وثقافة تحقيق جودة الأداء وخدمة العميل (٣,٠١) .وتمثلت باقي العوامل في:، سلوك الموظفين الذي يتسم بالثقة والمساواة والتعاون (٢,٩١) ، وتقبل الموظفين التغيير الجذري والسريع للعمليات والأنشطة (٢,٩٢) .

ويتضح من الجدول الآتي (جدول ٣) أن قيمة معامل التحديد في المجموعات الموضحة في الجدول، والمتعلقة بالعوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة، قادرة على تغيير العامل التابع (تطبيق الهندرة) بنسب متفاوتة، ويمكن ترتيب تأثيرها وفقا لما يأتي:

١- الثقافة التنظيمية ٢- التغيير التنظيمي ٣- التزام الإدارة العليا بدعم الهندرة

الجدول (٣)

تأثير التزام الادارة العليا والتغيير التنظيمي والثقافة التنظيمية في تطبيق الهندرة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	F	مستوى المعنوية	DR2 لكل متغير مستقل
تطبيق الهندرة	التزام الإدارة العليا	٠,٦٩٧	٥١١,٩٤٣	٠,٠٠٠	٤٩٪
	التغيير التنظيمي	٠,١٠٩	٢٤٦,١٦٠	٠,٠٠٠	٥٣٪
	الثقافة التنظيمية	٠,٢٦٣	٣٠٢,١٠٧	٠,٠٠٠	٥٤٪

١- ٢- ٣- نتائج تحليل الفرضية الأولى:

ينص الفرض الأول على أنه: «يوجد تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) لالتزام الإدارة العليا (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة». وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويستدل على ذلك من النتائج الواردة بجداول (٢) ، (٣) ، (٤) على النحو الآتي:

- معامل الانحدار B1 = ٠,٧٠ وذلك يعني ما يأتي:

- تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن تأثير التزام الإدارة العليا في تطبيق الهندرة ايجابياً (علاقة طردية) ، بمعنى أنه كلما التزمت الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة أدى ذلك إلى سهولة وفعالية تطبيق الهندرة.

- وتعني قيمة معامل الانحدار B1 (٠,٧٠) أن زيادة التزام الإدارة العليا بقيمة وحدة واحدة تؤدي إلى تغير طردي في تطبيق الهندرة بقيمة ٠,٧٠ وحدة.

- معامل الارتباط = ٠,٦٩١، ويعني ذلك أيضاً أن العلاقة بين التزام الإدارة العليا وتطبيق الهندرة علاقة طردية، وأن قوة هذه العلاقة هي ٠,٦٩١ وهي معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

- أن المتغيرات المستقلة المتعلقة بالتزام الإدارة العليا، لها تأثير معنوي على تطبيق الهندرة، حيث كانت قيمة «ف» (٥١١,٩٤٣) ، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥). وهذا يؤكد ثبوت صحة هذا الفرض ويدعمه، أي أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة وبين تطبيق الهندرة.

- إن قيمة (DR2) ٤٩٪، تعني أن التزام الإدارة العليا تفسر٤٩٪من المتغير التابع، وهو تطبيق الهندرة.وأن النسب الباقية وهي (٥١٪) تفسرها متغيرات أخرى.

- باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتدرج (Step- Wise- Forward-) لتحديد العلاقة التأثيرية بين المتغير التابع: (دعم الإدارة العليا لتطبيق الهندرة بشكل مستمر وفعال) ، وبين المتغيرات المستقلة: (العوامل المتعلقة بتدعيم والتزام الإدارة العليا بتطبيق الهندرة) –الجدول (٤)–، دلَّت النتائج إلى أن التغير الحادث في معامل التحديد (DR2) (٦٧٪)، وهي تعني أن العوامل السبعة الموضحة في الجدول تساهم في تفسير (٦٧٪) من المتغير التابع أو التنبؤ به.ومن الملاحظ أن المتغير المستقل المتعلق بالتزام الإدارة العليا بالتغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة ومن بين كل المتغيرات المستقلة الأخرى المدخلة في نموذج الانحدار فسَّر وحده ما يقارب (٥٩٪) من الفروق في المتغير التابع.كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار مدى معنوية معادلة الانحدار باستخدام اختبار تحليل التباين ANOVA، حيث كانت قيمه F دالة إحصائيا عند مستوى أقل من (٠,٠٥) ، وهذا دليل على معنوية الانحدار، والتأكيد على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

- ويتضح من الجدول (٤) أيضاً أن هذه العوامل ذات دلالة معنوية مؤثرة في دعم التزام الإدارة العليا بتطبيق الهندرة بشكل مستمر وفعال، وتعمل على تحسين تطبيق الهندرة، وتحقيق أهدافها التي تشمل: التزام الإدارة العليا بالتغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة، ووجود خطة استراتيجية مدعمة بخطط وسياسات واضحة للهندرة، وقيام الإدارة العليا باتصالات فعالة مع مديري الأقسام والوحدات والعاملين وتحفيزهم على التغيير، وتمتع الإدارة العليا بفكر استراتيجي بأهمية الهندرة يهتم بالأسواق والمنافسين وبتحقيق

الميزة التنافسية وتخفيض التكاليف وتحسين الأداء، وتوفير الموارد البشرية الملتزمة بتطبيق الهندرة، حيث كانت قيمة ت (٠,٠٠) وهي دالة إحصائيا.بالإضافة إلى وجود فهم واضح لدى الإدارة العليا بالهندرة والعوامل المؤثرة على نجاحها وفشلها، أهمية التزام الإدارة العليا بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة، وحل المشكلات التي تواجه التطبيق، حيث كانت قيمة ت (٠,٠١، ٠,٠٥) على التوالي وهي دالة احصائياً.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ممدوح (٢٠٠٥) التي توصَّلت إلى عدم وجود الدعم الإداري، وعدم وجود خطط إستراتيجية واضحة لتطبيق الهندرة في الخطوط السعودية. بالإضافة إلى توصل العديد من الدراسات التطبيقية التي تؤكد ارتباط التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة، ونجاح التطبيق مثل دراسة كل من ديب (٢٠٠٩) ، والشمراني (٢٠٠٠) ، و Yahaya, Fithri, and Deraman (2012) ، و Goksoy, Ozsoy and Vayvay (2012) ، و Ahadi (2004) .

الجدول (٤)

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتحديد معنوية تأثير المتغيرات المستقلة في التزام الإدارة العليا بدعم تطبيق الهندرة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	اختبار T		R	معامل التحديد (R 2)
		قيمة t	مستوي المعنوية		
التغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة	٠,٤٣١	١٠,٤٢٧	٠,٠٠٠	٪٧٧	٪٥٩
وجود خطة إستراتيجية مدعمة بخطط وسياسات واضحة ومحددة للهندرة	٠,١٥٣	٤,٤٧٠	٠,٠٠٠	٪٧٩	٪٦٢
عمل اتصالات فعالة مع المدراء وتحفيزهم للتغيير	٠,١٣٧.	٤,٠٣٠	٠,٠٠٠	٪٨٠	٪٦٥
الالتزام بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة وحل المشكلات	٠,٠٨٥	١,٩٦١	٠,٠٥٠	٪٨١	٪٦٦
الإدارة العليا لها فكر استراتيجي بأهمية الهندرة	٠,١٤٧	٣,٨٠١	٠,٠٠٠	٪٨١,٣	٪٦٦
الموارد البشرية المدربة على تطبيق الهندرة	٠,٠٩٩	٢,٦١٠	٠,٠٠٩	٪٨٢	٪٦٦
فهم واضح بالهندرة والعوامل المؤثرة على نجاحها وفشلها	– ٠,٠٩٣	– ٢,٥٣٩	٠,٠١١.	٪٨٢	٪٦٧

٢- ٢- ٣- نتائج تحليل الفرضية الثانية:

ينص الفرض الثاني على أنه: «يوجد تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) للتغيير التنظيمي (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة».وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويستدل على ذلك من النتائج الواردة بجداول (٢) ،

(٣) ، (٥) على النحو الآتي:

- إن معامل الانحدار B1 = ٠,١٠٩ وذلك يعني ما يأتي:

- تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن تأثير التغيير التنظيمي في تطبيق الهندرة إيجابياً (علاقة طردية) ، بمعنى كلما كان التغيير التنظيمي مناسب، كلما أدى ذلك إلى سهولة وفعالية تطبيق الهندرة.

- وتعني قيمة معامل الانحدار B1 (٠,١٠٩) أن زيادة التغيير التنظيمي، بقيمة وحدة واحدة تؤدي إلى تغير طردي، في الهندرة بقيمة٠,١٠٩.وحدة.

- إن معامل الارتباط =٠,٥٥٣، ويعني ذلك أيضاً أن العلاقة بين التغيير التنظيمي، وتطبيق الهندرة علاقة طردية، وأن قوة هذه العلاقة هي ٠,٥٥٣ وهي معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) .

- إن قيمة اختبار (ف) = ٢٤٦,١٦٠ وهي معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)، وهذا يؤكد ويدعم ثبوت صحة هذا الفرض، أي أنه يوجد تأثير إيجابي دال إحصائيا بين التغيير التنظيمي، وبين تطبيق الهندرة في الخطوط الجوية العربية السعودية.

- إن قيمة (DR2) ٥٣٪، وهي تعني أن التغيير التنظيمي يفسر ٥٣٪ من المتغير التابع، وهو تطبيق الهندرة.وأن النسب الباقية وهي (٤٧٪) تفسرها متغيرات أخرى.

- باستخدام تحليل الانحدار المتدرج لتحديد العلاقة التأثيرية بين المتغير التابع (التغيير التنظيمي الفعال والمناسب لتطبيق الهندرة) ، وبين المتغيرات المستقلة: (العوامل بالمتعلقة بالتغيير التنظيمي) – الجدول (٥) – ، أوضحت النتائج أن التغير الحادث في معامل التحديد (DR2) ٣٤٪، وهي تعني أن العوامل السته الموضحة في الجدول تساهم في تفسير ٣٤٪ من المتغير التابع أو التنبؤ به.ومن الملاحظ أن المتغير المستقل المتعلق بتقليل خطوات العمل للعمليات المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها، ومن بين كل المتغيرات المستقلة الأخرى المدخلة في نموذج الانحدار فسر وحده ما يقارب ٢٣٪ من الفروق في المتغير التابع.كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار مدى معنوية معادلة الانحدار باستخدام اختبار تحليل التباين ANOVA، حيث كانت قيمه F دالة إحصائياً عند مستوى أقل من ٠,٠٥ وهذا دليل على معنوية الانحدار، والتأكيد على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

- يتضح أيضا من الجدول (٥) ، أن هذه العوامل ذات دلالة إحصائية مؤثرة في تحقيق التغيير التنظيمي الفعال والمناسب لتطبيق الهندرة وهي: تقليل خطوات العمل للعمليات

المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها، والاتصالات الفعالة بين الموظفين مع تطوير وسائل الاتصال وتحديث معلومات مشروع الهندره، ودمج عدة وظائف في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية، ودعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل، وتقويم الأداء الوظيفي وفقا للنتائج وإنتاجية فريق العمل، حيث كانت قيمة ت (٠,٠٠) دالة إحصائيا.بالإضافة إلى إعادة توصيف الوظائف وتبسيطها وتقسيمها على فريق العمل، حيث كانت قيمة ت الدالة إحصائيا (٠,٠١).

وتتفق هذه النتائج مع دراسة حامد (٢٠٠٨) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين التغيير التنظيمي وتطبيق الهندرة والمطبقة في شركة الكهرباء في المملكة العربية السعودية.ودراسة المالكي (٢٠٠٢) التي توصلت إلى تأثر تطبيق الهندرة بالهيكل التنظيمي.وتتفق ايضاً مع دراسة alimifard, Abbaszadeh, and Ghorbanpur (2010) التي أكدت على أهمية التغيير التنظيمي.كذلك تتفق النتائج مع نجم (٢٠٠٢) الذي أكد على دمج وظائف عدة في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية، ومع هامر وشامبي (١٩٩٥) في أهمية دعم منهجية الإبداع والإبتكار وفرق العمل.

الجدول (٥)

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتحديد معنوية تأثير المتغيرات المستقلة في التغيير التنظيمي المناسب لتطبيق الهندرة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	اختبار T		R	معامل التحديد (R 2)
		قيمة t	مستوي المعنوية		
تقليل خطوات العمل للعمليات المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها	٠,٢٥٥	٤,٣٨٨	٠,٠٠٠	٤٨٪	٢٣٪
الاتصالات الفعالة بين الموظفين وتطوير وسائل الاتصال وتحديث معلومات الهندره	٠,٢٥٩	٥,٩٧٣	٠,٠٠٠	٥٤٪	٢٩٪
دمج عدة وظائف في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية	٠,١٢٧	٣,٣٨٦	٠,٠٠١	٥٦٪	٣١٪
دعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل	-٠,٢٢٢	٤,٢٨٣ -	٠,٠٠٠	٥٦٪	٣٢٪
تقويم الأداء الوظيفي وفقا للنتائج وإنتاجية فريق العمل	٠,١٤١	٢,٧٩٨	٠,٠٠٥	٥٨٪	٣٣٪
إعادة توصيف الوظائف وتبسيطها وتقسيمها على فريق العمل	٠,١٤٨	٢,٥١٣	٠,٠١٢	٥٨٪	٣٤٪

٣- ٢- ٣- نتائج تحليل الفرضية الثالثة:

ينص الفرض الثالث على أنه يوجد: « تأثير إيجابي معنوي عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) للثقافة التنظيمية (لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية) في تطبيق الهندرة».وتشير

النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويستدل على ذلك من النتائج الواردة بجداول (٢) ، (٣) ، (٦) على النحو الآتي:

- إن معامل الانحدار B1 = ٠,٢٦٣ وذلك يعني ما يأتي:

- تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن تأثير الثقافة التنظيمية في تطبيق الهندرة إيجابياً (علاقة طردية) ، بمعنى أنه كلما كانت الثقافة التنظيمية مناسبة، كلَّما أدى ذلك إلى سهولة وفعالية تطبيق الهندرة

- وتعني قيمة معامل الانحدار B1 (٠,٢٦٣) أن زيادة الثقافة التنظيمية بقيمة وحدة واحدة تؤدي إلى تغير طردي في تطبيق الهندرة بقيمة ٠,٢٦٣ وحدة.

- إن معامل الارتباط =٠,٥٩٣، ويعني ذلك أيضاً أن العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الهندرة علاقة طردية وأن قوة هذه العلاقة هي.٥٩٣وهي معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

- إن قيمة اختبار (ف) = ٣٠٢,١٠٧ وهي معنوية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)، وهذا يؤكد ويدعم ثبوت صحة هذا الفرض، أي أنه يوجد تأثير إيجابي دال إحصائيا بين الثقافة التنظيمية وبين تطبيق الهندرة

- إن قيمة (DR2) ٥٤٪، وهي تعني أن الثقافة التنظيمية تفسر٥٤٪ من المتغير التابع وهو تطبيق الهندرة.وأن النسب الباقية وهي (٤٦٪) تفسرها متغيرات أخرى.

- باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتدرج لتحديد العلاقة التأثيرية بين المتغير التابع (تمكن الخطوط السعودية من خلق الثقافة التنظيمية المرتكزة على المبادئ والقيم المشتركة، والمفاهيم والمعتقدات السائدة بما يناسب مع تطبيق الهندره) وبين المتغيرات المستقلة (العوامل المتعلقة بالثقافة التنظيمية) – الجدول (٦) – ، توصلت النتائج إلى أن التغير الحادث في معامل التحديد (DR2) ٥٧٪، وهي تعني أن العوامل العشرة الموضحة في الجدول تساهم في تفسير ٥٧٪ من المتغير التابع أو التنبؤ به.ومن الملاحظ أن المتغير المستقل: « الموظفون لديهم نظرة إيجابية وولاء لإنجاح تطبيق الهندرة « ومن بين كل المتغيرات المستقلة الأخرى المدخلة في نموذج الانحدار فسر وحده ما يقارب ٣٥٪ من الفروق في المتغير التابع.كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار مدى معنوية معادلة الانحدار باستخدام اختبار تحليل التباين ANOVA، حيث كانت قيمه F دالة إحصائياً عند

مستوى أقل من ٠,٠٥، وهذا دليل على معنوية الانحدار والتأكيد على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

- ويوضح الجدول (٦) أيضا أن هذه العوامل ذات دلالة معنوية تؤثر في تحقيق ثقافة تنظيمية فعالة ومناسبة لتطبيق الهندرة.حيث كانت قيمة ت الدالة إحصائيا (٠,٠٠) للعديد من العوامل المتعلقة بثقافة الموظفين وهي: نظرتهم الإيجابية وولاؤهم لإنجاح تطبيق الهندرة، وثقافة تحقيق جودة الأداء، وخدمة العميل لديهم، والاتصالات السهلة بينهم، وتميز علاقاتهم بالصداقة والمساعدة، وسعيهم إلى الإبداع في عملهم ومساهمتهم بأفكار جديدة ناجحة، والثقة والمساواة والتعاون بينهم، وحبهم للمغامرة والمخاطرة لتطوير وتطبيق الأفكار الجديدة، والعمل بروح الفريق، والاهتمام بالإبداع الجماعي، وتقبلهم التغيير الجذري والسريع للعمليات والأنشطة.بالإضافة إلى تقبل الرؤساء تمكين العاملين، وتفويض السلطات، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية، و ترجمة قيم الهندرة ومعتقداتها إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة حيث كانت قيمة ت الدالة إحصائيا (٠,٠٠، ٠,٠١) على التوالي.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة حامد (٢٠٠٨) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الهندرة، ومع دراسة المالكي (٢٠٠٣) التي توصلت إلى أن الثقافة التنظيمية من العوامل المؤثرة في فشل أو نجاح تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية، ومع دراسة الشمراني (٢٠٠٠) والمطبقة في الخطوط السعودية، التي توصلت إلى أن تجاهل القيم والمفاهيم في بيئة المؤسسة من أهم عوامل الفشل في تطبيق الهندرة. ومع دراسة Ahadi (2004) التي توصلت إلى أن ثقافة المؤسسة إحدى ستة عوامل مؤثرة على نجاح تطبيق الهندرة ومع دراسة.ومع دراسة Ringim, Razalli, and Hasnan (2012) التي أشارت إلى أهمية التزام الموظفين بتطبيق الهندرة، والاتصالات الفعالة مع الموظفين في جميع مراحل تطبيق الهندرة، وتدريب وتعليم الموظفين على ثقافة الهندرة. كما تشيرالعديد من الأدبيات إلى اعتبار الثقافة التنظيمية عنصراً جذرياً يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير، واعتبارها الإطار الفكري والدليل للإدارة والعاملين، التي تحدد لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب اتباعها والاسترشاد بها (الرخيمي، ١٤٢١) .

الجدول (٦)

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتحديد معنوية تأثير المتغيرات المستقلة في الثقافة التنظيمية المناسبه لتطبيق الهندرة في الخطوط الجوية العربية السعودية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	اختبار T		R	معامل التحديد (R 2)
		قيمة t	مستوي المعنوية		
الموظفون لديهم نظرة ايجابية و ولاء لإنجاح تطبيق الهندرة	٠,٠٣٥٣	٩,٢٥٥	٠,٠٠٠	٦٠٪	٣٥٪
تسود ثقافة تحقيق جودة الأداء، وخدمة العميل	٠,١٥٤	٣,٦٠٠	٠,٠٠٠	٦٨٪	٤٦٪
يتقبل الرؤساء تمكين العاملين، وتفويض السلطات، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية	٠,١٦٥	٤,٣٧٠	٠,٠٠٠	٧٢٪	٥١٪
الموظفون بالمنظمة يتصلون بعضهم ببعض بسهولة وتتميز علاقاتهم بالصداقة والمساعدة	٠,١٦٣	٤,٢٧٩	٠,٠٠٠	٧٣٪	٥٣٪
الموظفون يسعون إلى الإبداع في عملهم و يساهمون بأفكار جديدة ناجحة	−٠,٢١٠	– ٤,٨٨٠	٠,٠٠٠	٧٤٪	٥٤٪
يتسم سلوك الموظفين بالثقة والمساواة والتعاون	٠,١٥٣	٣,٦٢٠.	٠,٠٠٠	٧٤٪	٥٥٪
الموظفون لديهم حب المغامرة والمخاطرة لتطبيق الأفكار الجديدة	٠,١٤٠	٣,٩٤٠	٠,٠٠١	٧٥٪	٥٦٪
الموظفون يفضلون العمل بروح الفريق ويهتمون بالإبداع لجماعي	−٠,١١٨	−٢,٩٩٤	٠,٠٠٣	٧٥٪	٥٦٪
يتقبل الموظفون التغيير الجذري والسريع للعمليات والأنشطة	٠,١١١	٢,٩٧٩	٠,٠٠٣	٧٥٪	٥٧٪
يتم ترجمة قيم ومعتقدات الهندرة إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة	٠,٠٨٩	٢,٤٨٠	٠,٠١٣	٧٦٪	٥٧٪

٤ـ النتائج والتوصيات:

في ضوء تحليل نتائج الدراسة الميدانية، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

♦ ١- ١- ٤: تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية كانت بدرجة متوسطة تميل إلى الإيجابية بمتوسط حسابي (٣,٠٤) ، وتطبيق العوامل المؤثرة على الهندرة –محل الدراسة– كان بدرجة متوسطة، وذا إتجاه إيجابي للتغيير التنظيمي، بينما جاء تطبيق الثقافة التنظيمية والتزام الإدارة العليا بدرجة متوسطة وبإتجاه سلبي.ومن ناحية أخرى فإن العوامل المؤثرة في تطبيق الهندرة، قادرة على تغيير العامل التابع (تطبيق الهندرة) بنسب متفاوتة، **ويمكن ترتيب تأثيرها وفقا لما يأتي:**

- الثقافة التنظيمية
- التغيير التنظيمي
- التزام الإدارة العليا بدعم الهندرة

♦ ٢- ١- ٤: على الرغم من أن الثقافة التنظيمية السائدة في الخطوط السعودية والمناسبة لتطبيق الهندرة كانت بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية، وأن تمكن الخطوط السعودية من خلق الثقافة التنظيمية المرتكزة على المبادئ والقيم المشتركة، والمفاهيم والمعتقدات السائدة بما يناسب مع تطبيق الهندره كان بدرجة أقل من المتوسط. فإن الثقافة التنظيمية جاءت في مقدمة العوامل المؤثرة تأثيرًا معنوياً إيجابياً في تطبيق الهندرة. وقد يرجع ذلك إلى وجود خمسة عوامل موجودة بدرجة متوسطة، وتميل إلى الإيجابية والمتعلقة بتمتع الموظفين في الخطوط السعودية ببعض الثقافة التنظيمية الإيجابية الداعمة لجهود التغيير ومن أهمها: سعي الموظفين إلى الإبداع في عملهم ومساهمتهم بأفكار جديدة ناجحة، والاتصال ببعضهم بسهولة وتميز علاقاتهم بالصداقة والمساعدة. بينما باقي العوامل المتعلقة بالثقافة التنظيمية موجودة بدرجة متوسطة وتميل إلى السلبية ومن أهمها: مدى تقبل الرؤساء من تمكين العاملين، وتفويض السلطات، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية، وترجمة قيم ومعتقدات الهندرة إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة.كذلك تشير النتائج إلى وجود عشرة عوامل ذات دلالة معنوية وقدرة على التأثير في خلق الثقافة التنظيمية المرتكزة على المبادئ والقيم المشتركة، والمفاهيم والمعتقدات السائدة بما يتناسب مع تطبيق الهندره بنسبة٥٧٪. وهي العوامل المتعلقة بثقافة الموظفين والمتمثلة في: نظرتهم الإيجابية وولائهم لإنجاح تطبيق الهندرة، وثقافة تحقيق جودة الأداء وخدمة العميل لديهم، والاتصالات السهلة بينهم وتميز علاقاتهم بالصداقة والمساعدة، وسعيهم إلى الإبداع في عملهم مساهمتهم بأفكار جديدة ناجحة، والثقة والمساواة والتعاون بينهم، وحبهم للمغامرة والمخاطرة لتطوير وتطبيق الأفكار الجديدة، والعمل بروح الفريق، والاهتمام بالإبداع الجماعي، وتقبلهم التغيير الجذري والسريع للعمليات والأنشطة.بالإضافة إلى تقبل الرؤساء من تمكين العاملين، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية، وترجمة قيم ومعتقدات الهندرة إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة.

♦ ٣- ١- ٤: التغيير التنظيمي: على الرغم من أنه من أكثر العوامل محل الدراسة تطبيقاً في الخطوط السعودية، فإنه جاء في المرتبة الثانية من العوامل المؤثرة تأثيرًا معنوياً إيجابياً في تطبيق الهندرة.وتشير النتائج على وجود تسعة عوامل طبقت بدرجة متوسطة وتميل إلى الإيجابية ومن أهمها: تغيير الوظائف والمهمّات البسيطة إلى أعمال مركبة تكون مسئولية فريق العمل، ودعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل، وتمكين

الموظفين من أداء العمل باستقلالية.بينما جاء تطبيق العوامل المتعلقة بأساليب الرقابة والتقويم، ووسائل الاتصال، والعمل كفريق بدرجة متوسطة وتميل إلى السلبية.كذلك تشير النتائج إلى وجود ستة عوامل ذات دلالة معنوية وقادرة على تحقيق التغيير التنظيمي الفعال والمناسب لتطبيق الهندرة بنسبة ٣٤٪ وهي: تقليل خطوات العمل للعمليات المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها، والاتصالات الفعالة بين الموظفين مع تطوير وسائل الاتصال وتحديث معلومات مشروع الهندره، ودمج عدة وظائف في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية، ودعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل، وتقويم الأداء الوظيفي وفقا للنتائج وإنتاجية فريق العمل، وإعادة توصيف الوظائف وتقسيمها على فريق العمل.

♦ ٤– ١– ٤: التزام الإدارة العليا في الخطوط السعودية جاء في المرتبة الأخيرة من العوامل المؤثرة تأثيرًا معنوياً إيجابياً في تطبيق الهندرة.وقد يرجع ذلك إلى أنه بالرغم من أن الإدارة العليا لها فكر استراتيجي بأهمية الهندرة، إلا أن هناك العديد من العوامل المتعلقة بالإدارة العليا المطبقة بمستوى متوسط، الذي يميل إلى السلبية ومن أهمها: مدى التزام الإدارة العليا بتوفير الموارد البشرية المدربة على تطبيق الهندرة، التزام الإدارة العليا بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة وحل المشكلات التي تواجه التطبيق.كذلك تشير النتائج إلى وجود سبعة عوامل ذات دلالة معنوية وقادرة على التأثير في دعم التزام الإدارة العليا بتطبيق الهندرة بشكل مستمر ومناسب بنسبة٦٧٪ وهي: التزام الإدارة العليا بالتغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة، ووجود خطة استراتيجية مدعمة بخطط وسياسات واضحة للهندرة، وقيام الإدارة العليا باتصالات فعالة مع مدراء الأقسام والوحدات والعاملين وتحفيزهم للتغيير، وتمتع الإدارة العليا بفكر استراتيجي بأهمية الهندرة يهتم بالأسواق والمنافسين و بتحقيق الميزة التنافسية وتخفيض التكاليف وتحسين الأداء، وتوفير الموارد البشرية الملتزمة بتطبيق الهندرة، ووجود فهم واضح لدى الإدارة العليا بالهندرة والعوامل المؤثرة على نجاحها وفشلها، وأهمية التزام الإدارة العليا بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة وحل المشكلات التي تواجه التطبيق.

على ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية، من الممكن اقتراح مجموعة من التوصيات، التي من الممكن أن تساعد في تفعيل تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية، **مما ينعكس على أدائها وفعاليتها وهي**:

١. الاهتمام بالتطبيق الفعال للعمليات التي تمت هندرتها من خلال زيادة فعالية تطبيق العوامل المؤثرة على الهندرة.

٢. البدء بأكثر العوامل تأثيراً على تطبيق الهندرة وهي الثقافة التنظيمية بإبعادها المختلفة و ترجمة قيم ومعتقدات الهندرة إلى ممارسات تدعم نجاح تطبيق الهندرة.وذلك من خلال تغيير ثقافة الموظفين نحو ثقافة الإيجابية والولاء لإنجاح تطبيق الهندرة

وتحقيق جودة الأداء وخدمة العميل، والعمل بروح الفريق والاتصالات الفعالة والسعي إلى الإبداع الجماعي بأفكار جديدة ناجحة.بالإضافة إلى تقبل التغيير الجذري والسريع للعمليات والأنشطة وحب المغامرة والمخاطرة لتطوير وتطبيق الأفكار الجديدة.ومن ناحية أخرى لابد من تقبل الرؤساء مبدأ تمكين العاملين، وتفويض السلطات، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسئولية، وتحقيق الثقة والمساواة والتعاون بين الموظفين.

٣. عمل صياغة جديدة للسياسات والإجراءات وطبيعة العمل والهيكل التنظيمي لتفعيل دور التغيير التنظيمي في تحسين فرص نجاح تطبيق الهندرة.وذلك من خلال تقليل خطوات العمل للعمليات المختلفة وتنفيذها حسب طبيعتها، ودمج وظائف عدة في وظيفة واحدة تتولى إجراءات العملية، وإعادة توصيف الوظائف وتبسيطها وتقسيمها على فريق العمل، ودعم منهجية المبادرة والابتكار وفرق العمل.بالإضافة إلى عمل التغييرات المناسبة التي يحتاجها التغيير التنظيمي من صلاحيات ومسئوليات واتصالات، وذلك من خلال تقويم الأداء الوظيفي وفقاً للنتائج وإنتاجية فريق العمل، والاتصالات الفعالة بين الموظفين مع تطوير وسائل الاتصال وتحديث معلومات مشروع الهندره.

٤. قيام فريق الهندرة بعمل دورات تدريبية (داخلية وخارجية) ولقاءات واجتماعات مستمرة للإدارة العليا لعرض برامج الهندرة ونتائجها وأهمية التطبيق الفعال لها في الخطوط السعودية، وكيفية دعم الإدارة العليا لهذه البرامج، بالإضافة إلى عرض برامج الهندرة الناجحة في خطوط الطيران الأخرى.وتهدف هذه اللقاءات والدورات إلى إقناع الإدارة العليا في الخطوط السعودية بأن الهندرة إحدى البدائل المطروحة لتحسين خدماتها المقدمة، وضرورة وجود فكر استراتيجي واضح لدى قيادتها بأهمية الهندرة يهتم بالأسواق والمنافسين وبتحقيق الميزة التنافسية، وتخفيض التكاليف، وتحسين الأداء والعوامل المؤثرة على نجاحها وفشلها.بالإضافة إلى توضيح دورهم (الادارة العليا) المهم في نجاح تطبيق الهندرة، وذلك من خلال التزامهم ودعمهم بعمل التغييرات المساعدة لتطبيق الهندرة، ووضع خطة استراتيجية مدعمة بخطط وسياسات واضحة للهندرة، وقيامهم باتصالات فعالة مع مدراء الأقسام والوحدات والعاملين وتحفيزهم للتغيير، وتوفير الموارد البشرية الملتزمة بتطبيق الهندرة، ومراجعة مستمرة لنتائجها وحل المشكلات التي تواجه التطبيق.

٥. توصي الباحثة بإجراء دراسات مستقبلية تتناول: متغيرات أخرى مؤثرة على تطبيق الهندرة غير التي تناولتها الدراسة، عمل دراسات توضح نتائج تطبيق الهندرة في الخطوط السعودية وتأثيرها على الأداء والتكاليف، عمل دراسات مقارنة تهتم بتقويم تطبيق الهندرة ونتائجها بين الخطوط السعودية وبين خطوط طيران أخرى نجحت في تطبيق الهندرة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. ألحارثي، سعاد بنت فهد، خفض التكاليف في مؤسسات التعليم العالي بإتباع أسلوب هندسة العمليات الإدارية «كليات جامعة البنات في المملكة العربية السعودية» (الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، ٢٠٠٧) .

٢. ألحارثي، سعد بن عويض؛ السلمي، عبد الوهاب بن نفيع، رضاء العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية العربي السعودية على الرحلات الداخلية، الطبعة الأولى (الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٧) .

٣. ألحسناوي، سالم صلال راهي، الآفاق المستقبلية لهندرة المنظمات ومدى تطبيقها في العراق، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد (٨) ، عدد ٤، ٢٠٠٦، ص ص ١٢٧- ١٤١.

٤. ألغامدي، منصور جمعان، مداخل واستراتيجيات التطوير التنظيمي وعلاقتها بالأداء في المنظمات العامة، النهضة، المجلد الثاني، العدد (٢) ، ٢٠١١، ص ص ١٢٥- ١٦٨.

٥. تشامبي، جيمس، إعادة هندسة الإدارة المطلب الحتمي للقيادة الجديدة»، ترجمة عبد الرحمن بن احمد الهيجان (الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٣) .

٦. حامد، سعيد شعبان، العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الدراية (الهندرة) دراسة ميدانية، مجله المحاسبة والإدارة والتامين، العدد (٧٠) السنة السابعة والأربعون، ٢٠٠٨، ص ص ٢٥٣- ٢٩٤.

٧. الحمادي، علي، الطريق إلى التميز ١٥طريقة للتغيير (عمان: دار ابن حزم، ٢٠٠٦) .

٨. الدجني، إياد علي، نموذج مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسبتها في مؤسسات التعليم العالي (فلسطين: الجامعة الإسلامية، ٢٠١٠) .

٩. ديب، صلاح شيخ، تقويم فرص تطبيق إعادة هندسة العمليات كمدخل لتحسين القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الحاصلة على شهادة الأيزو في محافظة حلب، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم

الاقتصادية والقانونية، المجلد (٣١) ، العدد (١) ، ٢٠٠٩، ص ص ٢٧– ٤٥.

١٠. الرخيمي، جلال ممدوح، دور الثقافة التنظيمي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيميائية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة (جدة: جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٠) .

١١. رفاعي، ممدوح، إعادة هندسة العمليات، الطبعة الأولى (القاهرة: جامعة عين شمس، ٢٠٠٦م)

١٢. السلطان، فهد بن صالح، إعادة هندسة نظم العمل (الهندرة) النظرية والتطبيق، الطبعة الثانية (الرياض: المؤلف، ٢٠٠٩) .

١٣. شارلز، وجاريث، جونز، الإدارة الاستراتيجية، الجزء الأول، ترجمة ومراجعة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال (الرياض، دار المريخ للنشر، ٢٠٠١) .

١٤. الشمراني، ظافر محمد، إعادة هندسة نظم العمل (الهندرة) في المؤسسة العامة للخطوط العربية السعودية،، رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: جامعة الملك سعود، ٢٠٠٠) .

١٥. الطيطي، محمد، وحافظ، محمد صبري، وأبو سمرة، محمود، واقع الإدارة الجامعية الفلسطينية في ضوء مدخل إعادة الهندسة الإدارية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الثاني والخمسون، ٢٠٠٩، ص ص٩١ ١٣٣.

١٦. طيفور، محمد خير، تجربة إعادة هندسة نظم العمل والجودة الشاملة والمطبقة لدى المؤسسة العامة للاتصالات في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة (سوريا: جامعة حلب، ٢٠٠٦) .

١٧. عبد الحفيظ، احمد بن صالح، المرجع العلمي لتطبيق منهج الهندرة، الطبعة الأولى (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣) .

١٨. العتيبي، سعد مرزوق إعادة الهندسة في القطاع العام: العوامل الحاسمة للنجاح، مقال منشور

http:// faculty. ksu. edu. sa/ salotaibi/ DocLib/ Forms/ AllItems. aspx، 2009

١٩. العمري، عايض، مجالس الجودة و دورها الهام في تفعيل ثقافة الجودة بالمنظمات–

تجربة الخطوط الجوية العربية السعودية، وثيقة داخلية (جدة: الخطوط الجوية العربية السعودية، ٢٠٠٧) .

٢٠. العيتاني، فهد بن يوسف، هندسة العمليات الإدارية (جدة: مركز تطوير التعليم الجامعي، ٢٠١١)

٢١. القحطاني، بندر، هندرة عملية التوظيف، وثيقة داخلية (جدة: ، الخطوط الجوية العربية السعودية، ٢٠١١) .

٢٢. رفاعي، ممدوح (٢٠٠٦) إعادة هندسة العمليات، الطبعة الأولى، القاهرة: جامعة عين شمس، ٢٠٠٦م.

٢٣. قوي، بوحنية، إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقاربة معاصرة، مجلة الباحث، العدد (٥) ، ٢٠٠٧، ص ص ١٣٧– ١٤٥.

٢٤. اللوزي، موسى، التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الأولى (عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٣).

٢٥. لوينثال، جفري إن، إعادة هندسة المنظمة– منهج الخطوة بخطوة لتجديد حيوية الشركة، ترجمة خالد بن عبد الله الدخيل (الرياض: دار المريخ، ٢٠٠٢)

٢٦. المؤسسة العامة للخطوط العربية السعودية، التقرير السنوي لانجازات الخطوط الجوية العربية السعودية، وثيقة داخلية (جدة: الخطوط الجوية العربية السعودية، ٢٠١٢) .

٢٧. المالكي، سعد بن عتيبي، الأبعاد الإدارية والأمنية لهندرة العمليات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي « دراسة ميدانية على وكالة الآثار والمتاحف في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٣) .

٢٨. مصطفى، احمد سيد، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، الطبعة الرابعة (القاهرة: كلية التجارة، جامعة بنها، ١٩٩٩) .

٢٩. المعايطة، رقية عدنان فرحان، تطوير أداء العاملين في وزارة التربية و التعليم الأردنية لزيادة كفاءتهم في ضوء منهجية إعادة هندسة العمليات BPR، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (٢) العدد (١) ، ٢٠١٠، ص ص ١٨٧– ٢٣٧.

٣٠. ممدوح، محمد، إعادة هندسة العمليات التجارية والتحديات التي تواجه شركات

الطيران– دراسة نقديه للعوامل المؤثرة لمبادرات الهندرة في الخطوط العربية السعودية– ، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الثاني والخمسون، ٢٠٠٥، ص ص٩١ ١٣٣.

٣١. نجم، عبود، إدارة العمليات– النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة (المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، ٢٠٠١) .

٣٢. هامر، مايكل، وشامبي، جيمس، «إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات – الهندرة، دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة»، ترجمة شمس الدين عثمان، الطبعة الأولى (القاهرة، الشركة العربية للإعلام العلمي «شعاع»، ١٩٩٥) .

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Abdolvand, N. , Albadv, A. , and Ferdowsi, Z, "Assessing readiness for business process reengineering" , Business Process Management Journal. Bradford, Vol. 14, Iss 4, 2008,pp. 497 – 510.*
2. *Adeyemi, S. , and Aremu, M A, "Impact Assessment of Business Process Reengineering on Organizational Performance", European Journal of Social Sciences, Vol. 7, No. 1, 2008,pp. 115- 125.*
3. *Ahadi, H. R, "An Examination of the Role of Organization Enables in Business Process Reengineering and the Impact of Information Technology", Information Resources Management Journal, Vol. 17, No. 4, 2004,pp. 110- 118.*
4. *Ahmad, H. , Francis, A. , and Zairi, M, "Business Process Reengineering: Critical Success Factors in Higher Education ", Business Process Management Journal, Vol. 13, No. 3, 2007,pp. 451- 469.*
5. *Bann S. T, " The Consequences of Innovation ", The Innovation Journal, Vol. 9, No. 3, 2004,pp. 1- 45-*
6. *Chan, S. L. , and Chung, F. C. , "A Conceptuel and Analytical Framework for Business Process Reengineering", International Journal of Production Economics ,No. 50, Special Issue on Business Process Reengineering, 50,1997, pp. 211- 223.*

7. *Crowe, T. G. , Fong, P. M. and Zayas- Castro, J. L. , "Quantative Risk Level Estimation of Business Process Reengineering Efforts", European Business Process Management Journal, Vol. 8, No. 5, 2002,pp. 490- 511.*
8. *Cummings, T. G. , and Worley, C. G. , Organization Development and Change, 8th Ed , (USA: Thomson South- Western, USA,2005) .*
9. *Dancey,C. , and Reidy, J. (2002) Statistics Without Math's for Psychology, 2nd Edition , London: Prentice Hall.*
10. *Ezigbo C. A. ,"Advanced Management Theory Immaculate Pub, Enugu", Journal of Management Information System, Vol. 12, No. 1, 2003, pp. 83 – 90.*
11. *Getachew, M. , Business Process Reengineering: A case Study on Service Quality Problems of Ethiopian Airlines with Emphasis onOn- Time Performance,,Unpulished Doctora Dissertation, (Addis Ababa: Addis Ababa University,2004) .*
12. *Hammer, M. , and Champy, J. , Information Technology for Management Re- engineerings the Corporation: A Manifesta for Business Révolution, (New York, NY: Harper Business,1993) .*
13. *Haskeve, L. ,"Total Quality Management in The Small Business Environment", Business Horizons , Vol. 28, No. 10, 1996, pp. 22- 27.*
14. *Jackson, N. , " Business Process Re- engineering 96 " , Management Service, February, 1997, pp. 34- 6.*
15. *Kettinger, W J. , Guha, S, and Teng, J T. , "" The Process Reengineering Life Cycle Methodology: A Case Study". In Grover, V. , Kettinger, W J. (eds.) Business Process Change Reengineering Concepts, Methods, and Technology. (Harrisburg USA: Idea Group Publishing, 1995) pp. 211- 244*
16. *King, L. , "The Road to Continuous Improvement: BPR and Project Management", IIE Solution, Vol. 28, No. 10, 1996, pp. 22- 27.*
17. *Lih, H. , and Powel. , "Toward a Framework for Business Process Re- engineering in Small and Medium- Sized Enterprises", Information*

System Journal , Vol. 8, No. 3, 1998, pp. 199- 215.

18. *Lowenthal, J. ,"Reengineering the organization: a step- by- step approach to corporate revitalization ", Quality Progress, February, 1994, pp. 61- 3.*
19. *Mabin, V. J. , Forgeson, S. , and Green, L. , "Harnessing Resistance: Using the Theory of Constraints to Assist Change Management", Journal of European Industrial Training, Vol. 25, Nos 2- 4, 2001, pp. 168- 91.*
20. *Myszak, J. M. , " Business Process Reengineering (BPR) : Future or Past of the Business", Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development, Vol. 26 Issue 2, 2011, p169- 176.*
21. *Nataraja,S. , and Al- Aali,A. , "The exceptional performance strategies of Emirate Airlines", Competitiveness Review: An International Business Journal incorporating Journal of Global Competitiveness, Vol. 21, Iss: 5, 2011, pp. 471 – 486.*
22. *Ott, J. S. , The Organization Culture perspective , (Chicago: Dorsey Press,1989) .*
23. *Peng Lu, H. , and Yeh, D. ,"Enterprises' Perceptions on Business Process Re- engineering: a Path Analytic Model, ", Omega, Vol. 26, No. 26,1998, pp. 17- 27.*
24. *Saeed, K. A, Grover, V. , Kettinger, W. J. ,and Guha, S. , "Organizational Interventions and the Successful Implementation of Customer Relationship Management (CRM) System Project", Database for Advances in Information Systems, Vol. 42, Iss. 2, 2011, pp. 9- 23.*
25. *Siha, S. M. , and Saad, G. M. "Business process improvement: empirical assessment and extensions" , Management Journal. Bradford, Vol. 14, Iss 6, 2008, pp. 778 – 802.*
26. *Smith, B. , "Business Process Reengineering: More than A Buzzword", Brava New York Place , Jan, 1994, pp. 17- 18.*
27. *Spencer, L. M. , Reengineering Human Resources, (New York: John Wiley & Sons, Inc, 1995) .*

28. *Tersine, R. , Harvey, M. , and Buckley, M. , "Shifting Organizational Paradigms: Transitional Management", European Management Journal. Vol. 15,NO. 4, 1997, pp. 45- 47.*
29. *Terziovski, M. , Fitzpatrick, P. , and O` Neill, P. "Successful Predictors of Business Process reengineering (BPR) in Financial Services", Journal of Production Economics , Vol. 84, No. 1, 2003, pp. 35- 50.*
30. *Yeomans, M. S. , and Beckett, J. L. , "Achieving Breakthrough Improvement Through Business Process Reengineering", Armed Focus Comptroller Journal, Vol. 14, No. 1, 1996, pp. 5- 13.*
31. *Zairi, M,. and Sinclair, D. , "Business Process Re- engineering and Process Management", Management Decision, Vol. 33, No. 3, 1995, pp. 3- 16.*
32. *Goksoy, A. , Ozsoy, B. , and Vayvay, O. , "Business Process Reengineering: Strategic Tool for Managing Organizational Change an Application in a Multinational Company ", International Journal of Business and Management, Vol. 7, No 2, 2012, pp. 89- 112.*
33. *Bougarech, N. , and Affes, H , "Business Process Reengineering (BPR) : strategic choice ", Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies, Vol. 1, No 7, 2012, pp. 210- 216.*
34. *Ringim, K. , Razalli, M. , and Hasnan, N. , "The Moderating Effect of IT Capability on the Relationship between Business Process Reengineering Factors and Organizational Performance of Bank ", Journal of Internet Banking and Commerce , Vol. 1 7, No 2, 2012, pp. 1- 21.*
35. *Yahaya, J. H. , Fithri, S. , and Deraman, A "Enhanced Workflow Reengineering Methodology for SMEs", Journal of Digital Information and Wireless Communications (IJDIWC) , Vol. 2, No 1, 2012, pp. 51- 65.*
36. *Salimifard, K. , Abbaszadeh, M. A. , and Ghorbanpur, A "Interpretive Structural Modeling of Critical Success Factors in Banking Process Re-engineering ", International Review of Business Research Papers, Vol. 6, No 2, 2010, pp. 59- 103.*

37. *Pasha, A "Business re- engineering at Jet Airways ", Insight For Technology Professionals. April, 2008, pp. 1- 4.*

ثالثاً- مواقع الانترنيت:

1. *www. burnews. com/ news- action- show- id- 23364. htm- 34k*

مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء*

د. حسني عوض**
أ. محمود حجازي***

* تاريخ التسليم: ١٠/ ١/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٤/ ٤/ ٢٠١٣م.
** أستاذ مشارك في الإرشاد النفسي والتربوي/ عضو هيئة تدريس.
*** مساعد نائب الرئيس للشؤون المالية.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وعلاقة مستوى جودة هذه الخدمات، باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة، ولتحقيق هدف الدراسة طوّر الباحثان أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء بعد استخراج صدقها وثباتها، حيث طُبِّقت على عينة تمثلت في نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية من المرحلة العمرية (٦– ١٨) ، اختيروا بطريقة عينة طبقية عشوائية.بلغ حجمها (٥٤) نزيلا ونزيلة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء كانت متوسطة، حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (٦٩,١٪) .كما أظهرت نتائج فحص الفرضيات عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغيرات الجنس والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وتحديداً على مجال الخدمات الثقافية والتعليمية، حيث تبين أن هناك فروقا في درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل، وبين النزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح مستوى تعليمي إعدادي، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فقد خلص الباحثان إلى عدد من التوصيات منها ضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة والمدروسة، التي تتناسب مع قدراتهم ومرحلتهم العمرية.

Abstract:

This study aimed to identify the level of quality of services for the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of views.It also tries to identity the sex, the age, the qualification and the time that the dweller has stayed in these institutions.To achieve this goal, the researchers have developed a tool to measure the degree of evaluation for the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of view.The validity and reliability of the tool of the study measured were, The tool was applied on a sample that represented the dwellers of the orphanages in North West Bank.The sample covered the ages from (6 – 18) .The sample was randomly chosen and it consisted of (54) male and female dwellers.The results of the study showed the total degree for the evaluation of the orphanages in the northern governorates in the West Bank from the dwellers point of view.The mean percentage for the subjects responses to all the items of the questionnaire reached (69.1%) .

The results of examining the hypothesis showed that there are no significant differences in the evaluation degree on all the fields and on the total evaluation degree for all the orphanages services in the northern governorates due to the variable of sex , and the period that the dweller spent in the a institutions.The results also showed that there are significant differences at ($a \leq 0.05$) in the evaluation degree due to the variable of the educational level in general and the educational and cultural field in specific in that it showed that there are significant differences in the evaluation degree for the educational and cultural services among the dwellers from the elementary and preparatory level, In the light of the study results, the researchers gave a number of recommendations: It is necessary to raise the educational and cultural level for the dwellers by designing modern educational and cultural programs which are suitable for their abilities and age.

١,١ مقدمة:

يكاد يختلف واقع المجتمع الفلسطيني عن باقي المجتمعات العربية اختلافاً كبيراً من حيث طبيعة الظروف الداخلية والخارجية، التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها المجتمع وما يزال.إذ أدت تلك الظروف والتحديات الكبيرة التي وقفت أمامه إلى تركيز الخدمات الاجتماعية والمؤسسية على مجالات رعاية أسر الشهداء والمعتقلين ومؤسسات المعوقين والأيتام.(منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤) .

ويشكل الأيتام والمحرومون من الرعاية الأسرية ما نسبته ٢,٤٪ من مجموع السكان، أي حوالي ٧٨ ألف مواطن من مختلف الأعمار، وذلك وفقاً للمسوحات التي أجرتها بعض المؤسسات الأهلية العاملة في مجال الرعاية المؤسسية الإيوائية، وبلغت نسبتهم ١,٨٪ أي حوالي ٦٠ ألف مواطن وفقاً لمسوحات مجلس الإحصاء المركزي الفلسطيني التي تفيد أن نسبتهم بلغت ١,٦٪ في غزة ١,٩٪ في الضفة الغربية.(مركز الدراسات والبحوث، ٢٠٠٧) .

ونظراً لغياب المؤسسات الحكومية الناتج عن وجود الاحتلال قبل مجيء السلطة الوطنية الفلسطينية، فقد أخذت الجمعيات الخيرية والتنظيمات الاجتماعية والسياسية على عاتقها مسؤولية تقديم الخدمات الاجتماعية المؤسسية الإيوائية منها وغير الإيوائية. (منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤) .

وقد ظلت المؤسسات والجمعيات الخيرية التي تقوم بالعمل الاجتماعي والرعاية المؤسسية رديفاً أساسياً للجهود الحكومية بعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث ساهم هذا الأمر في زيادة عددها وانتشارها في المخيمات والقرى والمدن، إلا أن هذه المؤسسات ظلت تعاني من العديد من المشكلات الإدارية والاقتصادية، حيث كانت تعتمد بشكل كبير على تمويل عملها من المساعدات الخارجية وتبرعات أهل الخير، وخاصة من الفلسطينيين المقيمين في الخارج (مركز الدراسات والبحوث، ١٩٨٧) .

وقد ظل حال تلك المؤسسات يتراوح بين المد والجزر إلى أن أتت مرحلة قيام السلطة الوطنية الفلسطينية التي عملت على تنظيم عمل هذه المؤسسات وأنشطتها المختلفة بهدف ضبط الأمور والعمل على تنسيق الجهود، وفي هذا السياق وضعت وزارة الشؤون الاجتماعية مسودة نظام لعمل هذه المؤسسات الاجتماعية سنة (١٩٩٥) .(منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٤) .

وتقدم الخدمات المؤسسية الإيوائية في فلسطين لفئة المحرومين من الرعاية الأسرية، وهم صغار السن الذين فقدوا أسرهم، والذين لهم أسر غير قادرة على رعايتهم لسبب من الأسباب، من خلال مؤسسات إيوائية، تديرها السلطة الوطنية الفلسطينية وتُشرف عليها. وتُقدم الرعاية المؤسسية للأطفال وصغار السن الذين تبلغ أعمارهم فوق سن السادسة عشرة من الذكور والإناث من خلال مؤسسات منفصلة، تعرف بدور ومؤسسات رعاية الأحداث، وتتبع وزارة الشؤون الاجتماعية.ويلتحق صغار السن ما دون ١٢ سنة، بدور الأيتام والمؤسسات الإيوائية وبمسميات مختلفة، .أما من هم دون سن السادسة، فيتلقون الرعاية من خلال دور مشتركة للذكور والإناث، تعرف بدور الحضانة الاجتماعية.

إن هذا الدور المهم والخطير المسند إلى هذه المؤسسات الاجتماعية الإيوائية وغير الإيوائية، في هذا الظرف الحساس والعصيب الذي يمر فيه الشعب الفلسطيني، يستوجب دراسة مستوى جودة عمل هذه المؤسسات من حين لآخر، للاطلاع على سير العمل فيها والتحقق من كفاءة الخدمات وفعاليتها التي تقدمها لفئة قدر لها أن تحرم من رعاية أسرهم، ووضعتهم أمام ظرف عصيب لا ذنب لهم به، وجعلتهم يعيشون حياة تختلف عن أقرانهم الذين يعيشون مع أسرهم الأصلية.

وبناء على ما تقدم، ونظراً لأهمية مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات الإيوائية التي ترعى الأيتام والمحرومين من الرعاية الأسرية من اجل تطوير عملها ومقابلة احتياجات نزلائها المتغيرة، ولأن أي قصور في الاهتمام برعايتهم، يؤدي إلى نتائج وخيمة لهذه الفئة ولمجتمعهم.فتُشير الدراسات التقليدية والحديثة على حدّ سواء إلى أنه من الأسباب المؤدية إلى سوء التنشئة والانحراف لدى الأطفال، عدم وجود الجو الأسري المناسب، والحرمان العاطفي للأطفال، وغياب الإطار المرجعي للقيم الاجتماعية الذي تمثله الأسرة، والنزاع الأسري (Berridge and Brodie, 1998) .وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع المهم من حيث مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات من وجهة نظر نزلائها وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية.

٢,١ـ مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن تجربة أحد الباحثين الشخصية، واحتكاكه المباشر بقضايا مؤسسات الرعاية الاجتماعية ودور الأيتام ومشكلاتهما، بوصفه مشرفاً على مقررات التدريب الميداني لتخصص الخدمة الاجتماعية منذ أكثر من ١٠ سنوات، والآخر في مجال الإدارة، دفعهما بشكل كبير لأن يتجها لهذه الدراسة، فقد لاحظ الباحثان أن هناك نقصاً كبيراً في الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، وأن المؤسسات القائمة تعاني في معظمها من مشكلات فنية

وإدارية وتخصصية تنعكس بشكل سلبي على نزلاء هذه المؤسسات، وبالتالي على تكيفهم النفسي والاجتماعي.

وبالتالي تتمحور مشكلة الدراسة الحالية في التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء أنفسهم، وعلاقة ذلك بعدد من المتغيرات مثل: جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وبناء عليه فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء؟

وقد انبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء على مجالات الدراسة المختلفة؟
- هل تختلف درجات مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة؟
- ما جوانب الضعف والقصور في عمل هذه المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام؟

٣,١ـ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة حوّل السؤال الثاني إلى الفرضيات الصفرية الآتية:

♦ الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

♦ الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير عمر النزيل.

♦ الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

♦ الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٤,١ـ أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف إلى مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وذلك للوقوف على طبيعة هذه الخدمات، ومدى إشباعها لاحتياجاتهم، والصعوبات التي تعترضهم، للعمل على مواجهتها.
- الوقوف على القصور في عمل هذه المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لتفاديه وتصحيحه، وربما اقتراح برامج جديدة تخدم تلك الفئة.
- تحديد العوامل التي لها تأثير في مستوى جودة الرعاية المؤسسية من قبل نزلاء المؤسسات، وتشمل تلك العوامل: جنس النزيل، وعمر النزيل، ومستوى التعليم، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٥,١ـ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في المجتمع كونها بديلة عن الأسرة في تنشئة الأطفال في ظروف معينة، وقد أثبتت الدراسات أنه يمكن للمؤسسة الإيوائية أن تقوم بدور مهم في تنشئة الطفل إذا ما وفرت له مستوى رعاية ملائماً، ومن هذه الدراسات دراسة (أحمد، ١٩٨٦) ، ويؤدي عجز المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام عن تلبية حاجات النزلاء والوفاء بمتطلباتهم، يجعلهم عرضة للاضطرابات النفسية والاجتماعية.(أحمد، ١٩٨٦)

ومما يؤكد ضرورة إجراء مثل هذه الدراسات وأهميتها انه لا يمكن القيام بأية عملية تطوير لعمل هذه المؤسسات الإيوائية التي ترعى هذه الشريحة المهمَّة في المجتمع الفلسطيني دون أن تستمد علمية التطوير هذه مقوماتها من تشخيص لمدى فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات إلا من خلال عملية مستوى الجودة القائمة على أسس عملية مخطط لها بعناية، وإذا كان مستوى الجودة أمراً حتمياً في جميع مجالات الحياة المختلفة، فإن أهميته تتزايد في مجال العمل الاجتماعي وخاصة المؤسسات التي تقدم خدمات إيوائية.

وفي ضوء ما سبق تنبع أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية في النواحي الآتية:

♦ تعدّ هذه الدراسة- حسب علم الباحثين- الأولى التي تبحث في مستوى جودة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر نزلاء هذه المؤسسات.

♦ توفير البيانات والمعلومات اللازمة للجهات المختصة حكومية كانت أو غير حكومية ووضعها في صورة عمل هذه المؤسسات ومستوى جودتها من مصدر أساسي ألا وهو النزلاء أنفسهم.

♦ يتوقع من خلال نتائج هذه الدراسة التعرف إلى دور متغيرات الجنس، عمر النزيل، مستوى التحصيل، المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة، في مستوى جودة النزلاء لمستوى خدمات لهذه المؤسسات.

٦,١ـ محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على المحددات الآتية:

- محدد مكاني: أجريت هذه الدراسة في المؤسسات الإيوائية العاملة في شمال الضفة الغربية (طولكرم، نابلس، قلقيلية)
- محدد زماني: اجريت الدراسة في الفترة بين (٢/ ٢٠١٠- ٤/ ٢٠١١) .
- محدد بشري: تقتصر هذا الدارسة على النزلاء المقيمين إقامة دائمة في المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام ضمن المرحلة العمرية (٦- ١٨ سنة) .
- محدد مفاهيمي: المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة.
- محدد إجرائي: أداة الدراسة من حيث صدقها وإجراءات تطبيقها.

٧,١ـ مصطلحات الدراسة:

◄ الجودة أو النوعية: **Quality**

الجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام ١٩٩٤ تعريفاً للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض Fitness For Use – .والصلاحية للغرض Quality is Fitness for use (مجلة ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، ٢٠١٢)

◄ **عملية تقويم مستوى جودة الأداء**: تعرف عملية مستوى جودة الأداء «بأنها عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به، وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن مستوى جودة الأداء، ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه، بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلا».

ويقول باحثون آخرون أن مستوى جودة الأداء «يعني تقدير كفاءة العاملين لعملهم ومسلكهم فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس ومستوى جودة أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترات زمنية محددة ومعروفة».(نصر، ٢٠٠١)

◄ **نزلاء المؤسسات الإيوائية**: يقصد بالنزلاء في هذه الدراسة: نزلاء المؤسسات الإيوائية، وهم الأفراد الذين حُرموا من رعاية أسرهم الطبيعية من المرحلة العمرية من٦– ١٨ سنة، وأودعوا في هذه المؤسسات للإقامة الدائمة، سواء كانت تلك المؤسسات حكومية تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، أم كانت غير حكومية

١,٢ الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الأدبيات التي اهتمت في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية، لوحظ أن الموضوع جديد الطرح في المجتمع الفلسطيني، وقد تبين للباحثين ندرة الدراسات التي حاولت البحث في هذا الموضوع على المستوى الفلسطيني، ولعل ذلك هو الذي أدى إلى قلة الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع، والدراسات التي تناولت موضوع الرعاية المؤسسية، التي تم الحصول عليها بعد مراجعة الأدب التربوي عن طريق المراجع، والدوريات المتخصصة، والمجلات، ورسائل الماجستير، أثبتها الباحثان تحت عنوان الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، حيث قام الباحثان بعرض الدراسات من الأحدث إلى الأقدم على النحو الآتي:

١,٢,٢ الدراسات العربية:

من الدراسات العربية الحديثة التي اهتمت بموضوع المؤسسات الإيوائية دراسة (العناتي وغنيم، ٢٠٠٧) ، حيث هدفت إلى قياس مدى تطبيق مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا في الأردن لمعايير إدارة الجودة الشاملة ومن ثم قياس فاعلية تلك المؤسسات في ضوء تلك المعايير.ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد أسلوب المسح، حيث جُمعت بيانات هذه الدراسة ميدانياً باستخدام أسلوب الملاحظة والمقابلة الشخصية المتعمقة مع أعضاء الهيئة الإدارية وبعض العاملين من الموظفين في (جمعية

المركز الإسلامي/ مركز أيتام البقعة (٣٣ موظف) ، ولجنة زكاة وصدقات مخيم البقعة (١٨ موظف) ، ولجنة زكاة وصدقات عين الباشا (٨ موظفين)) .وتوصلت الدراسة إلى:

- ♦ عدم وجود خطط سنوية لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا.
- ♦ وجود رقابة روتينية على الأداء وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة.
- ♦ ضعف التنسيق بين مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة.
- ♦ عدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة.
- ♦ ضعف فاعلية مؤسسات الدراسة من منظور إدارة الجودة الشاملة.حيث لم تتجاوز (٤٦,٦٪) .
- ♦ تفاوت نسب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات الدراسة مجتمعة.

ويمكن القول إن أهداف هذه الدراسة قريبة من الدراسة الحالية خاصة فيما يتعلق بمجال البحث في درجة مستوى جودة الرعاية المؤسسية الإيوائية تبعاً لمجال كفاية إدارة المؤسسة وطاقمها.حيث بينت نتائج هذه الدراسة وجود رقابة روتينية على الأداء، وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة.أما الخليوي (٢٠٠٤) فقد أجرى دراسة بعنوان أثر إلحاق الجانحين بالإصلاحيات على مستوى تحصيلهم التعليمي، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستوى تحصيل الأحداث قبل وبعد دخول الإصلاحية، ومعرفة العلاقة بين الخلفية الأسرية وتحصيل الأحداث بعد الخروج من الإصلاحية، واتجاهات المرشدين التربويين داخل هذه الإصلاحية نحو تحسن الأحداث سلوكياً في الصف بعد خروجهم من الإصلاحية والتحاقهم بمدارس التعليم العام، حيث بلغ عدد المدارس المشمولة في بالدراسة (٣٣) مدرسة من مدارس وزارة التربية والتعليم التي تستقبل أحداثا بعد خروجهم من الإصلاحيات، وقد طبقت الدراسة على (٧٥) طالباً من الأحداث العائدين من دور الإصلاحيات، حيث رُوجعت ملفات (٨٥) طالباً إلا أنه ولعدم توافر معلومات كافية في بعض الملفات أُستبعد ١٠ أحداث، وكان من أهم النتائج أن مستوى تحصيل الأحداث قبل الالتحاق وبعده بالمؤسسة كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الأحداث بعد خروجهم منها، كما تبين عدم وجود فروق تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة.

كما أجرى المطيري (٢٠٠٣) دراسة بعنوان" مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها في المؤسسات الإصلاحية، وقد هدفت هذه الدراسة لإجراء عملية مستوى جودة لمعرفة فعالية خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية المقدمة في المؤسسات الإصلاحية، وذلك من خلال تطبيق أدوات الدراسة على نزلاء شعبة سجن الدمام في السعودية، وقد استخدم الباحثان المنهج المسحي الاجتماعي بالعينة، حيث استخدم الباحثان نوع العينة القصدية التي بلغ حجمها (٢٣٢)، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء متوسطاً من وجهة نظرهم بنسبة (٦٩٪) .وأن هذه المؤسسات الإصلاحية لا تساعد النزلاء في الحصول على وظيفة بعد خروجهم من السجن بنسبة (٧٣,٣٪) .وأن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين بنسبة (٥٧٪) .أيضا تبين أن هناك ضعفاً في مستوى خدمات الرعاية الرياضية وبرامجها المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة بنسبة (٦١,٦٪) .وضعف رضا النزلاء عن خدمات الرعاية الترفيهية والنفسية بنسبة (٥٩,٢٪) .وتبين أن مستوى البرامج والخدمات المهنية كان مقبولاً من وجهة نظر النزلاء بنسبة (٦٩,٤٪) .

كما قدم الرعوجي (٢٠٠١) دراسة بهدف التعرف إلى مدى فاعلية التأهيل المهني لنزلاء المؤسسات الإصلاحية، وأثره في الحد من العودة إلى الجريمة، والتعرف إلى مدى استفادة النزيل من برامج التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية، والتعرف إلى إيجابيات برامج التأهيل المهني وسلبياته داخل المؤسسة الإصلاحية، وعلى الصعوبات التي تحول دون تحقيق التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لأهدافه، حيث استخدم المسح الاجتماعي بالعينة، وجُمعت البيانات من خلال استبانة خاص من إعداد الباحث، وكان من أهم النتائج أن التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لم يحل دون العودة إلى الجريمة، وهذا راجع لعدم تطبيقه بالشكل الصحيح، وعدم وجود اختلاف برغبة النزلاء نحو التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية، وذلك باختلاف الخصائص الشخصية الآتية: الحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، والمهنة، ونوع الجريمة، وعدم جود وعي بأهمية التدريب المهني وأهميته على النزلاء، وكذلك عدم وجود وعي بأهمية البرامج التأهيلية التي يرغب النزيل بالالتحاق بها التي تناسب ميوله واستعداده.

كما أجرت البحري (١٩٩٥) دراسة بهدف التعرف إلى مدى انسجام البرامج والتشريعات مع ما ينبغي أن تكون من الناحية النموذجية، والكشف عما إذا كانت تلك البرامج في واقعها الحالي قادرة على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، ومعرفة مدى الانسجام بين تلك الأهداف والنص التشريعي.وقد أجريت الدراسة على جميع الأحداث المودعين في

جميع المؤسسات العاملة في مجال رعاية الأحداث في الأردن، وقد صممت استبانة خاصة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك فرقاً ملحوظاً بين المضمون النظري، والتطبيق الفعلي، لبرامج الرعاية الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الأردنية، وأظهرت أيضا محاولات مؤسسات الرعاية الأردنية الالتزام بالمبادئ الأساسية، وهي أن هذه المؤسسات ساهمت مساهمة فعالة في تقديم خدمات الرعاية لقطاع لا يستهان فيه من الفئات الخاصة الذين يعانون من ظروف أسرية، وأظهرت النتائج الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات التي من شأنها إعادة تربية الحدث، مثل الفحوصات النفسية الكافية للأحداث كافة، كما تبين عدم كفاية الاتصالات الشخصية وشمولها، والمباشرة بين الأخصائيين الاجتماعيين، والأحداث، للاطمئنان عليهم داخل المؤسسة، أيضا تبين أن الرعاية اللاحقة التي هي جزء أساسي من العملية العلاجية للحدث غير مطبقة في مؤسسات الرعاية الأردنية.

٢،٢،٢ الدراسات الأجنبية:

في دراسة قام بها **هونتر Hunter (2001)** والمشار إليها في الرشود (٢٠٠٣) هدفت إلى إيضاح ومستوى جودة التدريب الذي يقدمه المعهد الوطني للإصلاح، لتوفير الخبرة والمهارة العلمية والفنية الحديثة لمراقبي السجون لمواكبة العصر، والتطور على المستوى الإنساني، والاجتماعي، والإداري الفعال لضرورة التعامل مع عدد النزلاء بمهارة، وتبين أن المعهد يقدم دليلاً يشمل الثقافة الأساسية والبيئة الداخلية والخارجية للسجن، والدور المطلوب من مراقبي السجون من التحكم بالنفس والتعامل الصحيح، وطُوِّرت بعض البرامج الفعالة مثل التغيير الفعال للثقافة، وفن التعامل مع جيل شاب في القوى العاملة، والتخطيط الاستراتيجي، وتسجيل وشرح البرامج لمساعدة مراقبي السجون، وذلك لأهمية وحساسية عملهم.

كما أجرى **ديومرت Dumart (1988)** دراسة للتعرف إلى الآثار البعيدة المدى للحرمان خلال الطفولة المبكرة، وذلك بعد فصل الأطفال عن البيئات المحرومة اجتماعياً واقتصادياً، ووضعهم في أماكن مستقرة للرعاية، وهي ما تعرف بقرى الأطفال، كما هدفت إلى التعرف إلى فاعلية برامج قرى الأطفال في تحسين مستوى تحصيل الأطفال، وقدراتهم المعرفية بدرجة تزيد عما هو متوقع مما لو بقوا في أسرهم الطبيعية أو وضعوا في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التقليدية.وتألفت عينة الدراسة من (١٥٧) طفلاً من الذكور، والإناث تراوحت أعمارهم بين (٧– ١٥) سنة عاشوا في القرية لمدة أربع سنوات ونصف، وقد بينت النتائج فيما يتعلق بالتحصيل الدراسي أن (٤٦،٥ ٪) بعض الأطفال صنفوا في فئة من لم

يكن لديهم رسوب، و (٥٣،٥ ٪) كانوا متخلفين بأكثر من سنة، أو صنفوا بين فئة بطيئي التعلم، كما أظهرت النتائج أنه في فئة العمر التي متوسطها (١٢) سنة كان هناك (٣٣،٧ ٪) لديهم مشكلات سلوكية، ومن بين جميع من طبق عليهم مقياس المشكلات السلوكية كان هناك (٦٦٪) يعانون من صعوبات في التركيز والانتباه، وصنف (٤٨٪) منهم على أنهم عديمو الاستقرار.

كما أن كلا من (**مارجا وهينز Heinz Marga & (1988)** والمشار إليه في أحمد (١٩٩٨) قاما بإجراء دراسة على مجموعة من الأفراد الذين تخرجوا من قرى الأطفال، بهدف التعرف إلى درجة تكيفهم في حياة العمل بعد خروجهم من القرية، وكيف أمكنهم الاندماج في المجتمع، وذلك في محاولة معرفة مستوى جودة برامج التربية المطبقة في قرى الأطفال، إلى جانب الرغبة الواضحة في معرفة ما آلت إليه أحوال من كانوا محط عناية هذه القرى واهتمامها على سنوات طويلة.وقد تألفت عينة الدراسة من (١٥٧) شخصاً من الذكور والإناث، تراوحت أعمارهم بين (٢٢– ٣١) سنة، وقد بينت النتائج فيما يتعلق بالإقامة في القرية، وبمرحلة ما بعد بالاعتماد على الذات أن (٨٨٪) من أفراد العينة انهوا دراستهم بنجاح في المدارس الحكومية.وأن (٣٤٪) التحقوا بكلية مهنية بعد انتهاء التعليم المدرسي وأن (٨٣٪) من الأفراد بدأوا التدريب المهني، وأنهى ثلثهم هذا التدريب بنجاح.وأن (٧٪) كانوا عاطلين عن العمل، حيث فقدوا وظائفهم قبل إجراء الدراسة بفترة وجيزة.كما كانت نسبة المتزوجين نصف عدد أفراد العينة، ومعظم أزواج أبناء قرى الأطفال وزوجاتهم كانوا من أسر طبيعة سليمة، مما يعني أن أفراد العينة استطاعوا التغلب على التحامل الاجتماعي تجاه أصلهم.وفيما يتعلق بالتوافق مع متطلبات الحياة أظهرت النتائج أن أبناء القرى السابقين يعتقدون بان لهم مكانة بين أفراد عائلتهم، وبين أصدقائهم، وفي حياتهم المهنية، وأنهم يتعاملون مع الدوائر الحكومية كما هو الحال بالنسبة للمواطنين الآخرين الذين هم في العمر نفسه.

٢,٢ تعقيب على الدراسات العربية الأجنبية:

تبين للباحثين من خلال استعراض نتائج الدراسات العربية الأجنبية السابقة التي بحثت في موضوع المؤسسات الإيوائية وجود اختلاف وتباين في نتائج هذه الدراسات، **ويرى الباحثان إمكانية عرض هذه الدراسات كما يأتي**:

♦ كشفت نتائج العناتي وغنيم (٢٠٠٧) عن عدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى المؤسسات الإيوائية، كما أن هناك تفاوتاً في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بينها.

♦ اتفقت نتائج العناتي وغنيم (٢٠٠٧) التي بينت أن فاعلية هذه المؤسسات من منظور معايير إدارة الجودة الشاملة ضعيفة حيث لم تتجاوز (٤٦,٦٪) .مع نتائج الخليوي (٢٠٠٤) التي بين أن مستوى تحصيل الأحداث قبل وبعد الالتحاق بالمؤسسة كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الإحداث بعد خروجهم منها.وكذلك نتائج دراسة الرعوجي (٢٠٠١) التي كشفت أن التأهيل المهني داخل المؤسسة الإصلاحية لم يحل دون العودة إلى الجريمة، نتيجة عدم تطبيقه بالشكل الصحيح.كذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي أظهرت الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات.

♦ بينما لم تتفق مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء مقبولاً من وجهة نظرهم.وأن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين.وكذلك نتائج العبيد (١٩٩٦) التي بينت أن المؤسسات الإصلاحية ذات فاعلية مرتفعة في دار الملاحظة، وأن الأثر المؤسسي على اتجاهات النزلاء القيمية والمعيارية يتم بصورة أساسية من خلال المتغيرات المؤسسية.وكذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي خلصت إلى أن المؤسسات ساهمت مساهمة فعالة في تقديم خدمات الرعاية لقطاع لا يستهان به من الفئات الخاصة الذين يعانون من ظروف أسرية.

موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

تأتي هذه الدراسة مكملة لما قام به عدد من الباحثين والدارسين في المجتمعات العربية والأجنبية، كما أنها تهتم بمجالات وأبعاد مختلفة عما سبق الحديث عنه من نتائج دراسات حيث ركزت هذه الدراسة على الآتي:

١. معرفة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء على مجالات الدراسة المختلفة؟

٢. مدى اختلاف درجات مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء باختلاف جنس النزيل، وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في المؤسسة؟

الطريقة والإجراءات:

١,١ منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة.حيث أُستقصيت آراء نزلاء المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية لخدمات هذه المؤسسات كما يدركها نزلاؤها وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديمغرافية.

٢,٣ مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي تعنى بالأطفال من المرحلة العمرية من (٦– ١٨) سنة. ويبلغ عدد النزلاء في هذه المؤسسات الإيوائية في محافظات نابلس، طولكرم، قلقيلية (٩٦) نزيلاً منهم (٥٤) ذكراً، و (٤٢) أنثى وذلك حسب مصادر هذه المؤسسات التي زارها الباحثان أثناء عملية جمع المعلومات حتى تاريخ ١٥/ ٥/ ٢٠١١.ويوضح الجدول (١,٣) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسة وموقعها والجنس.

الجدول (١,٣)

توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب المؤسسة وموقعها والجنس

الرقم	اسم المؤسسة	موقع المؤسسة	ذكور	إناث	المجموع
١	دار اليتيمات (الاتحاد النسائي)	نابلس	--	٢٥	٢٥
٢	دار الإيمان لرعاية الأيتام	قلقيلية	١٥	٨	٢٣
٣	جمعية دار اليتيم العربي	طولكرم	٣٩	٩	٤٨
المجموع			٥٤	٤٢	٩٦

٣,٣ عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٥٤) نزيلاً ونزيلة من نزلاء المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي تعنى بالأطفال من المرحلة العمرية من (٦– ١٨) سنة اختيروا بطريقة العينة المقصودة، وقد شكلت العينية ما نسبته (٥٦,٢٪) تقريباً من المجتمع الأصلي، وقد قام الباحثان بتوزيع (٦٠) استبانة على النزلاء (٣٥) استبانة على الذكور و (٢٥) ، على الإناث والسبب يعود إلى أن عدد الذكور أكثر من الإناث، من حيث عدد النزلاء وما يؤكد ذلك أن عدد المؤسسات الإيوائية الخاصة بالذكور أكثر من

الإناث، وهذا مؤشر إلى أن عدد النزلاء الذكور يكون أكثر من عدد الإناث وهذا برز بشكل واضح من خلال توزيع مجتمع الدراسة، وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة الجمع (٦٠) استبانة استبعد منها (٦) استبانة بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لكي تصبح عينة الدراسة التي أجرى التحليل الإحصائي عليها (٥٤) استبانة، والجدول (٢,٣) يبين وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة توزيع العينة حسب المتغيرات:

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (٪)
الجنس	ذكر	٢٣	٤٢,٦
	أنثى	٣١	٥٧,٤
المستوى التعليمي للنزيل	أساسي	٢٠	٣٧,٠
	ثانوي	٢١	٣٨,٩
	أكثر من ثانوي	١٣	٢٤,١
الفئة العمرية	من٦– ١٠ سنوات	٥	٩,٣
	من١١– ١٤سنة	٣٧	٦٨,٥
	من١٥– ١٨ سنة	١٢	٢٢,٢
المدة في السنوات	سنة فأقل	١٠	١٨,٥
	من ٢– ٣ سنوات	١١	٢٠,٤
	من ٤– ٧ سنوات	٢٧	٥٠,٠
	٨ سنوات فأكثر	٦	١١,١
	المجموع	٥٤	٪١٠٠

٤,٣ أداة الدراسة:

بعد اطلاع الباحثين على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها كدراسة (العناتي وغنيم، ٢٠٠٧) ودراسة (المطيري، ٢٠٠٣) قاما بتطوير استبانة خاصة من أجل التعرف إلى درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين وهي:

- **أولاً– معلومات أولوية خاصة بالنزلاء:**

هي معلومات أولية تتعلق بالنزلاء تمثلت بالجنس، والمستوى التعليمي، والعمر، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

♦ ثانياً- استبانة درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية:

صمَّم الباحثان أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء، بعد مراجعة الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع، حيث اطلع الباحثان على مقاييس عدة لمستوى جودة الأداء في مجالات مختلفة، وبعد ذلك قام الباحثان بتصميم أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام وقد تكونت في الاستبانة صورتها النهائية من اثنين وثلاثين فقرة، حيث صُمِّمت الاستبانة على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، والجدول (٣,٣) يبين توزيع فقرات الدراسة على مجالاتها المختلفة.

الجدول (٣,٣)

توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها الرئيسية

الرقم	المحاور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
١	محور الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦	٦
٢	محور الخدمات الصحية	٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢	٦
٣	محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨	٦
٤	محور الخدمات الثقافية والتعليمية	١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥	٧
٥	محور الخدمات النفسية والاجتماعية	٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢	٧
		المجموع	٣٢

هذا وقد صُمِّم المقياس على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وأعطيت الأوزان كما هو آتي:

- بدرجة كبيرة جداً: خمس درجات
- بدرجة كبيرة: أربع درجات
- لا ادري: ثلاث درجات
- بدرجة قليلة: درجتين
- بدرجة قليلة جداً: درجة واحدة

وبذلك تكون أعلى درجة في المقياس= ٥× ٣٢= ١٦٠

وتكون أقل درجة = ١× ٣٢=٣٢

صدق أداة الدراسة:

استخدم الباحثان صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي، وذلك بعرض المقياس على عدد من المحكمين من ذوى الاختصاص بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله وسلامة صياغة الفقرات، وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد أجمع غالبية المحكمين على عبارات المقياس وهو ما يشير إلى أن المقياس يتمتع بصدق مقبول (عودة، ١٩٩٨، ص٣٨٣) .وقد أجريت التعديلات اللازمة التي أجمع عليها المحكمون وقد حُذف عدد من الفقرات في الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بناء على توصيات المحكمين كما عدِّل عدد من الفقرات، ومن ثم اخضع المقياس لفحص الثبات.

ثبات أداة الدراسة:

نظراً لاشتمال الأداة على مجالات عدة، فقد استخدم الباحثان أنواعاً عدة من الثبات من أجل استخراج معامل الثبات لكل قسم من هذه الأقسام:

♦ أولا: **ثبات التجانس الداخلي (Consistency)** ، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحثان طريقة (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) .والجدول (٤,٣) يبين نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأبعاد الدراسة المختلفة:

الجدول (٤,٣)

نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة

القسم	قيمة معامل الثبات
١.محور الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٠,٨٢
٢.محور الخدمات الصحية	٠,٧٦
٣.محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	٠,٨٤
٤.محور الخدمات الثقافية والتعليمية	٠,٨٧
٥.محور الخدمات النفسية والاجتماعية	٠,٨٩
الدرجة الكلية للثبات	٠,٩٤

يتضح من الجدول (٤,٣) أن الثبات لأقسام الدراسة المختلفة تراوح بين (٠,٨٩- ٠,٧٦) وجميعها معاملات مرتفعة مناسبة لأغراض الدراسة ويمكن الوثوق بها.

♦ **ثانياً- طريقة التجزئة النصفية (Split- Half Method)** : حيث قُسمت فقرات الاستبانة إلى قسمين متساويين بحيث احتوى القسم الأول على الفقرات الفردية (١، ٣، ٥....) واحتوى القسم الثاني على الفقرات الزوجية للاستبانة (٢، ٤، ٦...) ثم اُستخرج معامل الارتباط بين الدرجات الفردية والدرجات الزوجية (ملحم، ٢٠٠٢: ص٣١٠) حيث بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٠) وهذا يعدُّ معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

٥,٣ إجراءات تطبيق الدراسة:

اتبعت الإجراءات الآتية من أجل تنفيذ الدراسة:

١. التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها.

٢. مخاطبة المؤسسات الإيوائية في شمال الضفة الغربية (نابلس، طولكرم، قلقيلية) التي لديها نزلاء من المرحلة العمرية من (٦- ١٨) ، بالسماح للباحثين بتوزيع الاستبانة على نزلائها.

٣. وزع الباحثان الاستبانات وجمعها من الجمعيات والمؤسسات التي مثلت مجتمع الدراسة حيث تمت الإجابة على استفسارات المبحوثين وأسئلتهم، وبخاصة صغار السن منهم.

٤. بلغت حصيلة الاستبيانات المسترجعة (٦٠) استبانة.

٥. فُرزت الاستبانات المستوفية لشروط الاستجابة والبالغ عددها (٦٠) استبانة، واُستبعدت (٦) استبانات لعدم استيفاء شروط الاستجابة.

٦. بوِّبت البيانات وترميزها وإدخالها في الحاسوب.

٧. عولجت البيانات إحصائياً.

٦,٣ متغيرات الدراسة:

١,٦,٣ المتغيرات المستقلة:

- أولاً: المتغيرات التصنيفية المتعلقة بالنزلاء (classification variables) :

- الجنس: وله مستويان: ١.ذكر ٢.أنثى

- المرحلة التعليمية: ١.أساسي ٢– إعدادي ٤– ثانوي ٥– أكثر من ثانوي
- العمر وله ثلاثة مستويات: ١– من٦– ١٠ سنوات ٢– من١١– ١٤ ٣– ١٥ سنة فما فوق
- المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة: ١– أقل من سنة ٢– من ٢– ٣ سنوات ٣– من٥– ٧ ٤– ٨ سنوات فأكثر

٢,٦,٣ **المتغيرات التابعة**: (Dependent Variables) :

مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء.

٧,٣ المعالجة الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

١. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢. اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T- Test) لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الجنس

٣. تحليل التباين الأحادي (One- Way Analysis Variance) لفحص الفرضية المتعلقة بدراسة متغير المستوى التعليمي، العمر، المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

٤. معادلة كرونباخ الفا لحساب الثبات

٥. اختبار LSD للمقارنات البعدية

٤.نتائج الدراسة ومناقشتها:

١,١,٤ نتائج السؤال الأول:

ما مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ومستوى جودة الخدمة، ورتِّبت تنازلياً حسب درجتها، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (٢,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني والجدول (٣,٤) الذي

يبين مستوى جودة الخدمات الصحية، والجدول (٤,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث، والجدول (٥,٤) الذي يبين درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، والجدول (٦,٤) الذي يبين مستوى جودة الخدمة الخدمات النفسية والاجتماعية.بينما يبين الجدول (٧,٤) ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء:

- ♦ **مجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني:**

الجدول (٢,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٣	توافر المؤسسة خدمات التوجيه المهني للمنتفعين الذين لا يستطيعون استكمال دراستهم	٣,٩٦	٧٩,٢٦	كبير
٢	١	تساعد المؤسسة المنتفعين فيها على اختيار المهن التي تتناسب مع قدراتهم	٣,٧٨	٧٥,٥٦	كبير
٣	٢	تساعد المؤسسة المنتفعين فيها على اختيار المهن التي تتناسب مع ميولهم	٣,٥٦	٧١,١١	كبير
٤	٦	تنظم المؤسسة زيارات ميدانية لأقسام التأهيل في المؤسسات الأخرى	٣,٤٦	٦٩,٢٦	متوسط
٥	٥	تتوافر في المؤسسة الأدوات اللازمة للتأهيل المهني	٣,٢٤	٦٤,٨١	متوسط
٦	٤	تلبي برامج التدريب والتأهيل التي تعتمدها المؤسسة احتياجات سوق العمل	٣,١٩	٦٣,٧٠	متوسط
		الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٥٣	٧٠,٦٢	كبير

يتضح من الجدول (٢,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني كانت كبيرة على الفقرات (٣، ١، ٢) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٩,٢٪، ٧٥,٥٪، ٧١,١٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات متوسطة على الفقرات (٦، ٥، ٤) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٩,٢٪، ٦٤,٨٪، ٦٣,٧٪) ، أما الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧٠,٦٪) .

وهذا لا يتفق مع نتائج دراسة السعود (٢٠٠١) والعمري (١٩٩٩) التي بينت أن هناك معوقات عديدة تعترض تنفيذ البرامج التأهيلية ومن أهمها: نقص الكفاءات البشرية الفنية، والإدارية، وضعف كفاءات البعض منها الموجودة على رأس العمل في الوقت الحاضر، وقلة خبرة القيادة الإدارية وكفاءتها التي تتولى إدارة المؤسسات الإصلاحية.وهذا الاختلاف قد يعود إلى طبيعة المبحوثين ونوع العينة.

ويفسر الباحثان السبب في أن الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني كانت كبيرة في هذه الدارسة، إلى أن اهتمام هذه المؤسسات يتركز على خدمات التأهيل المهني وإكساب النزلاء مهنا يستطيعون من خلالها الاعتماد على أنفسهم وعلى الرغم من ارتفاع هذه الدرجة إلا أن هذه المؤسسات تحتاج إلى تطوير عملها والرقي بمستوى خدماتها لتصل إلى مستويات أفضل من هذا المستوى.

- **مجال مستوى جودة الخدمات الصحية:**

الجدول (٣،٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الصحية مرتبة تنازليا حسب مستوى الجودة

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٧	تتوافر في المؤسسة خدمات الإسعاف الأولية	٤،١٩	٨٣،٧٠	كبير جداً
٢	١٢	تتبع المؤسسة الإجراءات الوقائية كافة للتأكد من صلاحية المواد الغذائية التي تدخل المؤسسة	٤،١٣	٨٢،٥٩	كبير جدا
٣	١١	تغطي المؤسسة خدمات التأمين الصحي لكافة المنتفعين	٤،٠٩	٨١،٨٥	كبير جداً
٤	٨	تنفذ المؤسسة برامج في التثقيف الصحي للمنتفعين فيها	٣،٦١	٧٢،٢٢	كبير
٥	١٠	تقوم المؤسسة بإجراء الفحوص الطبية بشكل دوري للمنتسبين لها	٣،٥١	٧٠،١٩	كبير
٦	٩	يوجد في المؤسسة طبيب مقيم	٢،٧٥	٥٥،٠٩	قليل
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات الصحية	٣،٧٢	٧٤،٣٦	كبير

يتضح من خلال الجدول (٣،٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الصحية كانت كبيرة جداً على الفقرات (٧، ١٢، ١١)، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات

المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٨٣,٧٪، ٨٢,٥٪، ٨١,٨٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات كبيراً على الفقرات (٨، ١٠) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٢,٢٪، ٧٠,١) ، وكان مستوى جودة الخدمات قليلاً على الفقرة (٩) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٥٥٪) أما الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات لمجال الخدمات الصحية، فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧٤,٣٪) .وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج آل سعود (٢٠٠١) التي بينت أن هناك برامج مختلفة تقدم لنزلاء المؤسسات الإيوائية ومن أهمها برامج الرعاية الصحية والطبية.

كما اتفقت مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين.

ويعتقد الباحثان أن هذه النتيجة طبيعية كون الحالة الصحية للنزلاء هي من الخدمات الأساسية التي تهتم بها إدارات هذه المؤسسات، كذلك فإن كثيراً من المؤسسات الطبية تتعاون مع هذه الجمعيات وتقدم الخدمات الطبية لنزلائها من باب التطوع والواجب الإنساني والديني.

- **مجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث:**

الجدول (٤,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	١٣	عدد الحمامات في المؤسسة كافية لاحتياجات المنتفعين كافة	٤,٠٤	٨٠,٧٤	كبير جداً
٢	١٤	عدد المراحيض في المؤسسة يفي باحتياجات المنتفيين	٣,٩٤	٧٨,٨٩	كبير
٣	١٨	تتوافر بالمؤسسة قاعة طعام تلبي احتياجات المنتفعين	٣,٧٦	٧٥,١٩	كبير
٤	١٥	تتعرض قاعات المؤسسة وغرفها للإضاءة الطبيعية والتهوية المناسبة	٣,٧٢	٧٤,٤٤	كبير
٥	١٦	طلاء الجدران في المؤسسة يشعر المنتفعين بالراحة النفسية	٣,٣٠	٦٥,٩٣	متوسط
٦	١٧	تتوافر في المؤسسة ساحات كافية لممارسة الأنشطة المختلفة	٢,٦١	٥٢,٢٢	قليل
		محور الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٦	٧١,٢٣	كبير

يتضح من خلال الجدول (٤,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث كانت كبيرة جداً على الفقرة (١٣) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٨٠,٧٪) بينما كانت مستوى جودة الخدمات كبيرة على الفقرات (١٤، ١٨، ١٥) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٨,٨٪، ٧٥,١٪، ٧٤,٤٪) ، وكان مستوى جودة الخدمات متوسطاً على الفقرة (١٦) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٦٥,٩٪) ، وكانت مستوى جودة الخدمات قليلاً على الفقرة (١٧) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٥٢,٢٪) ، أما الدرجة الكلية لمستوى الخدمات لمجال الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث، فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٧١,٢٪) .

وقد تعارضت هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج دراسة آل سعود (٢٠٠١) ودراسة العمري (١٩٩٩) التي بينت أن هناك معوقات عديدة تعترض هذه المؤسسات ومن أهمها: ضعف البينة التحتية للمؤسسات الإيوائية، وافتقار المؤسسات الإيوائية للخدمات النفسية من أطباء نفسيين وغيرهم من الأطباء في مجالات الصحة المختلفة.كذلك نتائج البحري (١٩٩٥) التي أظهرت الأوجه السلبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مثل التقصير في تقديم الخدمات.

ويعدُّ الباحثان هذه النتيجة معقولة ومقبولة، فهذه المؤسسات تلقت في السنوات الأخيرة دعماً مادياً كبيراً من المؤسسات، الدولية والدول المانحة، وكانت مصادر الدعم تركز على هذه الجمعيات والمؤسسات خاصة خلال انتفاضة الأقصى وما تلاها من فوز حركة حماس في الانتخابات التشريعية، حيث وجهت قنوات الدعم بشكل خاص إلى هذه المؤسسات بسبب مقاطعة المؤسسات الدولية لحكومة حماس.فعلى سبيل المثال حصلت جمعية دار اليتيم العربي وحدها في طولكرم على تمويل لمشروعات عدة كبيرة في الخمس سنوات السابقة، ومنها مشروع بناء طابق جديد في الجمعية بتمويل من الصندوق العربي وكذلك بناء وتجهيز قاعة متعددة الأغراض، وكذلك مشروع إعادة تأهيل للبنية التحتية للجمعية وتجهيز مكتبة ومختبر للحاسوب بتمويل من الحكومية البلجيكية.

- ♦ **مجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية:**

الجدول (٥,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية مرتبة تنازليا حسب مستوى جودة الخدمات

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	٢٥	توافر المؤسسة الأدوات المكتبية التي يحتاجها المنتفعون كافة	٣,٥٠	٧٠,٠٠	كبير جداً
٢	٢٤	توافر المؤسسة مدرسين مؤهلين لتدريس المنتفعين في المؤسسة	٣,٢٠	٦٤,٠٧	متوسط
٣	٢٠	تنظم المؤسسة رحلات ترفيهية علمية للمنتفعين لا تقل عن مرتين خلال العام	٣,١٧	٦٣,٣٣	متوسط
٤	٢٣	يتوافر بالمؤسسة ملعب مزود بالألعاب المناسبة للمنتفعين	٣,٠٤	٦٠,٧٤	متوسط
٥	١٩	تتوافر بالمؤسسة مكتبة تشمل مجموعة كافية من الكتب	٢,٩٦	٥٩,٢٦	قليل
٦	٢١	تهتم المؤسسة بتنظيم الأنشطة والمسابقات الثقافية للمنتفعين	٢,٩١	٥٨,١٥	قليل
٧	٢٢	يتوافر بالمؤسسة مختبر للكمبيوتر	٢,٧٠	٥٤,٠٧	قليل
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٠٧	٦١,٣٨	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٥,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية كانت كبيرة على الفقرة (٢٥) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة (٧٠٪) بينما كانت مستوى جودة الخدمات متوسطة على الفقرات (٢٤، ٢٠، ٢٣) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٤٪، ٦٣,٣٪، ٦٠,٧٪) ، وكانت مستوى جودة الخدمات قليلة على الفقرات (١٩، ٢١، ٢٢) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٥٩,٢٪، ٥٨,١٪، ٥٤٪) ، أما الدرجة الكلية لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، فقد كانت متوسطة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٦١,٣٪) .

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الخليوي (٢٠٠٤) الذي بين أن مستوى تحصيل الأحداث قبل الالتحاق بالمؤسسة وبعده كان بين (٦٠٪) (٧٠٪) ، كما أن الإصلاحيات لم تؤثر إيجابياً على مستوى تحصيل الأحداث بعد خروجهم منها.

كما اتفقت مع نتائج المطيري (٢٠٠٣) والعمري (١٩٩٩) وأحمد (١٩٩٨) التي بينت أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء مقبول من وجهة نظرهم.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة التي تلتقي مع نتيجة مستوى جودة خدمات الدعم النفسي والاجتماعي أن هذه المؤسسات تركز بشكل أكبر على الخدمات المادية التأهيلية أكثر من تركيزها على الخدمات الثقافية والتعليمية، وهذا ما يعكسه واقع الحال في هذه الجمعيات حيث الانخفاض في مستوى تحصيل نزلائها هو القاسم المشترك بينها، حيث يبدو ذلك واضحاً قي المدارس الحكومية التي يلتحق بها هؤلاء النزلاء.

- **مجال مستوى جودة الخدمات النفسيةوالاجتماعية:**

الجدول (٦,٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية مرتبة تنازليا حسب درجة مستوى جودة الخدمة

التسلسل	الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمة
١	٢٧	يلقى المنتفعون الاحترام والتقدير المناسبين من الإدارة وجميع العاملين في الجمعية	٣,٨٠	٧٥,٩٣	كبير
٢	٢٦	تسعى المؤسسة لإقامة علاقة مهنية فردية مع كل منتفع في المؤسسة	٣,٥٦	٧١,١١	كبير
٣	٢٨	يساهم مناخ المؤسسة في دعم المنتفعين وتشجيعهم وجعلهم أكثر ثقة بأنفسهم	٣,٤١	٦٨,١٥	متوسط
٤	٣١	تهتم المؤسسة بمشاركة المنتفعين في الأعياد.	٣,٣٧	٦٧,٤١	متوسط
٥	٣٢	أشعر بالرضا بشكل عام عن مجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسة	٣,٣٥	٦٧,٠٤	متوسط
٦	٣٠	يبتعد العاملون بالمؤسسة عن العقاب البدني	٣,٢٠	٦٤,٠٧	متوسط
٧	٢٩	تنظم المؤسسة برامج في الإرشاد الجماعي تستهدف المنتفعين	٣,١٩	٦٣,٧٠	متوسط
		الدرجة الكلية لمحور الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٤١	٦٨,٢٠	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٦,٤) أن درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية كانت كبيرة على الفقرات (٢٧، ٢٦) ، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٧٥,٩٪، ٧١,١٪) بينما كان مستوى جودة الخدمات متوسطاً على الفقرات (٢٨، ٣١، ٣٢، ٣٠، ٢٩) حيث بلغت النسبة المئوية

لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (٦٨,١٪، ٦٧,٤٪، ٦٧٪، ٦٤٪) ، أما الدرجة الكلية لمجال مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية، فقد كانت متوسطة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (٦٨,٢٪) .

ويعزو الباحثان السبب في وجود درجة متوسطة من الخدمات النفسية والاجتماعية في المؤسسات الإيوائية إلى أن تلك المؤسسات جاء تركيزها بالدرجة الأولى منذ نشأتها على تقديم برامج الدعم المادي والخدمات الأساسية كالتأهيل والتعليم، كما أن طاقم المرشدين الاجتماعيين النفسيين والاجتماعيين العاملين في هذه المؤسسات يعدُّون وجودهم في المؤسسات مؤقتاً لحين حصولهم على وظائف مستقرة في الوزارات والمؤسسات الأخرى التي يحظى فيها المرشدون برواتب وظروف عمل أفضل، لذلك فإن افتقار الدافعية للعمل وغياب الأمان الوظيفي في المؤسسات يعد سبباً رئيساً في انخفاض مستوى الخدمات النفسية والاجتماعية التي تقدم لنزلائها.

♦ ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء:

الجدول (٧,٤)

ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء

الترتيب	المجالات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
١	الخدمات الصحية	٣,٧٢	٧٤,٣٦	كبير
٢	الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٦	٧١,٢٣	كبير
٣	الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٥٣	٧٠,٦٢	كبير
٤	الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٤١	٦٨,٢٠	متوسط
٥	الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٠٧	٦١,٣٨	متوسط
الدرجة الكلية		٣,٤٦	٦٩,١٦	متوسط

يتضح من خلال الجدول (٧,٤) ما يأتي:

- أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء كانت متوسطة، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (٦٩,١٪) .

- أن ترتيب المجالات تبعاً لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء جاء على النحو الأتي:

المرتبة الأولى: الخدمات الصحية

المرتبة الثانية: الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة

المرتبة الثالثة: الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني

المرتبة الرابعة: الخدمات النفسية والاجتماعية

المرتبة الخامسة: الخدمات الثقافية والتعليمية

٢,١,٤ نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥ ≥ α) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس، وعمر النزيل، ومستوى التعليم، والمدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وانبثق عن هذا السؤال الفرضيات الصفرية (٦,١)، وفيما يلي نتائج فحصها:

٤ ,٢ ,١ ,١ نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ ≥ α) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t- test) كما هو واضح في الجدول (٨,٤) .

الجدول (٨,٤)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس

الجنس / مجالات مستوى جودة الخدمات	ذكر (ن= ٢٣)		أنثى (ن= ٣١)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٦١٥٩	٠,٨٣٣٩٩	٣,٤٦٧٧	٠,٩٣٨٣٠	٠,٦٠	٠,٥٥
الخدمات الصحية	٣,٧٢٤٦	٠,٨٢٣٥٩	٣,٧١٢٩	٠,٩٠٢٠٤	٠,٠٤	٠,٩٦
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٥٥٨٠	٠,٨٦٦٩١	٣,٥٦٤٥	١,١٣٣٤٠	٠,٠٢ –	٠,٩٨

الجنس / مجالات مستوى جودة الخدمات	ذكر (ن= ٢٣)		أنثى (ن= ٣١)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٤٠٩٩	٠,٩١٠٩٨	٢,٨١٥٧	١,٢٧٨٩٢	١,٨٩	٠,٠٦
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٧٢٦٧	٠,٩٤١٦٣	٣,١٧٥١	١,١٢٧٧٠	١,٩٠	٠,٠٦
الدرجة الكلية	٣,٦٠٧٠	٠,٧٦٦٣٨	٣,٣٤٧٢	٠,٨٧٠٠٦	١,١٤	٠,٢٥

* دال إحصائيا عند مستوى (α ≤ ٠,٠٥)
* بدرجة حرية (٥٤)

يتضح من الجدول (٨,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس على التوالي (٠,٥٥، ٠,٩٦، ٠,٩٨، ٠,٠٦، ٠,٠٦، ٠,٢٥) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (٠,٠٥ ≥ α) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (٠,٠٥ ≥ α) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير الجنس.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة أحمد (١٩٩٨) التي كانت من نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الخدمات بين الذكور والإناث ويرجع الباحثان هذه النتيجة بانعدام الفروق في مستوى جودة الخدمات تبعاً لمتغير الجنس ذكوراً وإناثاً إلى أن النزلاء الذكور والإناث في هذه المؤسسات يعيشون تحت الظروف نفسها ويتلقون الخدمات نفسها، حيث تشتمل عدد من هذه المؤسسات التي شملتها الدراسة على أقسام للذكور والإناث، وبالتالي فهي لا تفرق في الخدمات التي تقدمها بين كل من الذكور والإناث

نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (٠,٠٥ ≥ α) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

ومن أجل فحص الفرضية اُستخرجت المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير مستوى التعليم ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة

الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير مستوى التعليم والجداول (٩,٤) و (٤,١٠) تبين ذلك:

الجدول (٩,٤)

المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

مستوى التعليم	ابتدائي ن= ٢٠	إعدادي ن=٤١	ثانوي فأكثر ن=٥
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٤٥٨٣	٣,٧٣٨١	٣,٣٠٧٧
الخدمات الصحية	٣,٧١٦٧	٣,٨٣٠٢	٣,٥٣٨٥
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٢٦٦٧	٣,٧٩٣٧	٣,٦٤١٠
الخدمات الثقافية والتعليمية	٢,٥٢١٤	٣,٤٦٩٤	٣,٢٦٣٧
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,١٧٨٦	٣,٧٩٥٩	٣,١٤٢٩
الدرجة الكلية	٣,٢٢٨٣	٣,٧٢٥٤	٣,٣٧٨٨

يتضح من الجدول (٩,٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (١٠,٤) يوضح ذلك:

الجدول (١٠,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

مستوى التعليم	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	٠,٨٢٧ ٠,٧٩١	١,٠٤	١,٠٤	٠,٣٥
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	٠,٣٤٢ ٠,٧٥٨	٠,٤٥	٠,٤٥	٠,٦٤

مستوى التعليم	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	١,٤٧٦ ١,٠٢٢	١,٤٤	١,٤٤	٠,٢٤
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	٤,٩٢٨ ١,٢١٨	٤,٠٤	٤,٠٤	*٠,٠٢
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	٢,٥٦٣ ١,١٠٩	٢,٣١	٢,٣١	٠,١٠
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	١,٣١٩ ٠,٦٦٤	١,٩٨	١,٩٨	٠,١٤

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٠,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على مجالات (الخدمات الصحية، والخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة، الخدمات النفسية والاجتماعية، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير مستوى التعليم على التوالي (٠,٣٥، ٠,٦٤، ٠,٢٤، ٠,١٠، ٠,١٤) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (٠,٠٥ $\geq \alpha$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية على هذه المجالات وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات، أما بالنسبة لمجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجال (٠,٠٢) ، وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (٠,٠٥ $\geq \alpha$) أي أننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (٠,٠٥ $\geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي على هذه المجال.

ومن أجل تحديد لصالح من كانت الفروق أتبع تحليل التباين الأحادي باختبار (LSD) للمقارنات البعدية والجدول (١١,٤) يبين ذلك:

الجدول (١١,٤)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

	المقارنات	المتوسط	ابتدائي	إعدادي	ثانوي فأكثر
مجال مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية	ابتدائي	٢,٥٢١٤			
	إعدادي	٣,٤٦٩٤	- ٠,٩٤٨		
	ثانوي فأكثر	٣,٢٦٣٧			

* دال إحصائيا عند مستوى (α = ٠,٠٥)

يتضح من خلال الجدول (١١,٤) ما يأتي:

- وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل والنزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح إعدادي.
- عدم وجود فروق جوهرية على باقي الفئات والمستويات التعليمية

وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج العمري (١٩٩٩) التي بينت عدم وجود فروق تبعاً للمؤهل العلمي على معظم مجالات الدراسة.

أما بالنسبة لمجال الخدمات الثقافية والتعليمية حيث تبين أن هناك فروقاً في درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين النزلاء من مستوى تعليمي ابتدائي فأقل والنزلاء من مستوى تعليمي إعدادي لصالح إعدادي، وهذه نتيجة منطقية ومعقولة حسب ما يرى الباحثان حيث إن معظم نزلاء هذه المؤسسات هم من المرحلة العمرية من ١١- ١٤ سنة حسب ما ظهر في وصف مجتمع وعينة الدراسة، وبالتالي فإنه من الطبيعي أن ينصب الاهتمام على هذه الفئة، وأن تكون البرامج الثقافية والتعليمية موجهة لهم وتستهدفهم.

٣,١,٢,٤ نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (α ≤ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية اُستخرجت المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير العمر ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة الفروق في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام تبعاً لمتغير العمر والجداول (١٢,٤) و (١٣,٤) تبين ذلك:

الجدول (١٢,٤)

المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر

العمر	من٦- ١٠ سنوات ن= ٥	من١١- ١٤سنة ن=٣٧	من١٥- ١٨ سنة ن=١٢
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٢,٩٦٦٧	٣,٥٨١١	٣,٦١١١
الخدمات الصحية	٣,٥٣٣٣	٣,٨٠٩٠	٣,٥١٣٩
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,١٠٠٠	٣,٦٧١٢	٣,٤١٦٧
الخدمات الثقافية والتعليمية	٢,٣٤٢٩	٣,١١٩٧	٣,٢١٤٣
الخدمات النفسية والاجتماعية	٣,٠٨٥٧	٣,٥٧٥٣	٣,٠٣٥٧
الدرجة الكلية	٣,٠٠٥٧	٣,٥٥١٢	٣,٣٥٨٣

يتضح من خلال الجدول (١٢,٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (١٣,٤) يوضح ذلك:

الجدول (١٣,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ٥١ ٥٣	١,٧٦٢ ٤٠,٢٤٢ ٤٢,٠٠٤	٠,٨٨١ ٠,٧٨٩	١,١١	٠,٣٣

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٠,٩٧٧ ٣٨,٣٥٨ ٣٩,٣٣٥	٠,٤٨٨ ٠,٧٥٢	٠,٦٤	٠,٥٢
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٧٦٢ ٥٣,٣١٠ ٥٥,٠٧٢	٠,٨٨١ ١,٠٤٥	٠,٨٤	٠,٤٣
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٢,٩٨٥ ٦٩,٠٠٥ ٧١,٩٨٩	١,٤٩٢ ١,٣٥٣	١,١٠	٠,٣٤
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	٣,٢١٨ ٥٨,٤٥٨ ٦١,٦٧٥	١,٦٠٩ ١,١٤٦	١,٤٠	٠,٢٥
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات **المجموع**	٢ ٥١ ٥٣	١,٤٦٤ ٣٥,٠٥٩ ٣٦,٥٢٣	٠,٧٣٢ ٠,٦٨٧	١,٠٦	٠,٣٥

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٣,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير العمر على التوالي (٠,٣٣، ٠,٥٢، ٠,٤٣، ٠,٣٤، ٠,٢٥، ٠,٣٥) ، وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية كما يدركها نزلاء تبعاً لمتغير العمر.

ويتفق هذا مع نتائج العبيد (١٩٩٦) التي بينت عدم وجود فروق تبعاً لمتغير العمر، بينما لا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج ديومرت Dumart (1988) التي أظهرت أنه في فئة العمر التي متوسطها (١٢) سنة، كان هناك (٣٣،٧ ٪) لديهم مشكلات سلوكية، وهذا قد يعود إلى نوع العينة وطبيعة الدراسة.

ويرى الباحثان أن تلك المؤسسات تراعي التنسيق بين البرامج المختلفة، ومختلف أوجه النشاط للنزيل في المؤسسة، وذلك حسب اختلاف حالات الايداع من ناحية، وفوارق

العمر، ومستوى التحصيل، كما أن معظم نزلاء هذه المؤسسات هم تقريباً ينتمون إلى مرحلة عمرية واحدة أو على الأقل مراحل عمرية متقاربة.

٤,٢,١,٤ نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

ومن أجل فحص الفرضية اُستخرج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) للتعرف إلى دلالة الفروق في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام تبعاً لمتغير المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة والجداول (٤,١٤) و (٤,١٥) تبين ذلك:

الجدول (٤,١٤)

المتوسطات الحسابية لدرجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة	سنة فأقل ن= ١٠	من ٢- ٣ سنوات ن=١١	من ٤- ٧ سنوات ن=٢٧	٨ سنوات فأكثر ن=٦
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	٣,٢٣٣٣	٣,٦٩٧٠	٣,٦٨٥٢	٣,٠٢٧٨
الخدمات الصحية	٣,٤٦٦٧	٣,٧٢٧٣	٣,٨٥٥٦	٣,٥٠٠٠
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاثات بالمؤسسة	٣,٧١٦٧	٣,٥٦٠٦	٣,٦٤٢٠	٢,٩٤٤٤
الخدمات الثقافية والتعليمية	٣,٥٨٥٧	٢,٧٥٣٢	٣,٠٣١٧	٢,٩٥٢٤
الخدمات النفسية والاجتماعية	٤,٠٢٨٦	٣,٣٧٦٦	٣,٣٨٦٢	٢,٥٤٧٦
الدرجة الكلية	٣,٦٠٦٢	٣,٤٢٢٩	٣,٥٢٠١	٢,٩٩٤٤

يتضح من خلال الجدول (٤,١٤) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One- way Anova) والجدول (٤,١٥) يوضح ذلك:

الجدول (١٥,٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية كما يدركها نزلاء تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة

المدة التي امضاها النزيل في المؤسسة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الخدمات المتعلقة بالتأهيل المهني	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	٣,٣٥٠ ٣٨,٦٥٤ ٤٢,٠٠٤	١,١١٧ ٠,٧٧٣	١,٤٤	٠,٢٤
الخدمات الصحية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	١,٤٢٩ ٣٧,٩٠٦ ٣٩,٣٣٥	٠,٤٧٦ ٠,٧٥٨	٠,٦٢	٠,٦٠
الخدمات المتعلقة بالمباني والأثاث بالمؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	٢,٧٠٠ ٥٢,٣٧٢ ٥٥,٠٧٢	٠,٩٠٠ ١,٠٤٧	٠,٨٥	٠,٤٦
الخدمات الثقافية والتعليمية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	٣,٨٨٦ ٦٨,١٠٤ ٧١,٩٨٩	١,٢٩٥ ١,٣٦٢	٠,٩٥	٠,٤٢
الخدمات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	٨,٣١٦ ٥٣,٣٥٩ ٦١,٦٧٥	٢,٧٧٢ ١,٠٦٧	٢,٥٩	٠,٠٦
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ٥٠ ٥٣	١,٦٢٧ ٣٤,٨٩٦ ٣٦,٥٢٣	٥٤٢. ٦٩٨.	٠,٧٧	٠,٥١

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٥,٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسةعلى التوالي (٠,٢٤، ٠,٦٠، ٠,٤٦، ٠,٤٢، ٠,٠٦، ٠,٥١) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة مستوى جودة خدمات المؤسسات الإيوائية لرعاية الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المدة التي أمضاها النزيل في المؤسسة.

وهذه النتيجة حسب رأي الباحثين معقولة ومنطقية حيث تؤكد هذه النتيجة أن هذه المؤسسات لاتميز تقديم خدماتها بين نزيل وآخر بصرف النظر عن المدة التي أمضاها في الجمعية فالجميع سواء ولهم الحقوق والواجبات نفسها.

٢,٥ التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فقد خلص الباحثان إلى التوصيات الآتية:

١. ضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية للنزلاء، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة والمدروسة التي تتناسب مع قدراتهم ومرحلتهم العمرية.

٢. ضرورة الاهتمام بالرضا والأمن الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات، والعمل على رفع مستوى كفاياتهم خاصة في الجوانب النفسية والاجتماعية حتى يكونوا قادرين على مواجهة احتياجات النزلاء ومشكلاته النفسية والاجتماعية.

٣. يوصي الباحثان بضرورة توثيق العلاقة بين إدارات هذه المؤسسات الإيوائية، وبين مديرية التربية والتعليم وإدارات المدارس الحكومية التي يدرس بها النزلاء لمواجهة مشكلة تدني المستوى التعليمي والثقافي لدى النزلاء.

٤. يوصي الباحثان إدارات المؤسسات الإيوائية تعزيز التواصل مع قادة المجتمع المحلي ورجال الأعمال كدعوتهم لحضور ورشات وندوات خاصة تعرفهم برسالة المؤسسة، والدور الذي يمكن أن يؤدوه في تطوير هذه المؤسسات والرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها لنزلائها.

٥. يوصي الباحثان بإجراء دراسة ميدانية تتناول درجة الرضا الوظيفي، وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين في هذه المؤسسات

٦. يوصي الباحثان بإجراء دراسة ميدانية تبحث في أنماط القيادة الإدارية في هذه المؤسسات، وعلاقتها بالأداء المهني للعاملين فيها وأثر ذلك على النزلاء.

٧. يوصي الباحثان بدراسة حول مصادر دخل هذه الجمعيات، وأثره على مستوى الخدمات التي تقدمها ثم اقتراح دراسات جدوى لإنشاء مشاريع صغيرة تديرها هذه الجمعيات تضمن استمرار تدفق الدخل لميزانيتها.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. اتحاد الجمعيات الخيرية في محافظة الخليل. (١٩٩٠) : مسيرة وطموحات، الخليل، فلسطين.

٢. أحمد جمال شفيق (١٩٨٦) السمات الشخصية المودعين ببعض المؤسسات الإيوائية –رسالة ماجستير –غير منشورة– كلية البنات، جامعة عين شمس.

٣. أحمد، سهير رشدي. (١٩٩٨) : الرعاية المؤسسية البديلة: دراسة اجتماعية لقرية الأطفال (SOS) الأردنية في عمان، الجامعة الأردنية، عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٤. أحمد، محمد مصطفى. (١٩٩٥) : خدمة الفرد – النظرية والقياس، دار المعرفة الجامعية، مصر.

٥. آل سعود، سارة بنت محمد بن سعود. (٢٠٠١) : البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية (الأنواع والمعوقات والحلول) ، بحث مقدم لندوة الإصلاح والتأهيل، وزارة الداخلية، الرياض.

٦. الألفي، رفعت. (١٩٧٢) : أثر الرعاية المؤسسية على الطفل. وزارة الشئون الاجتماعية– الإدارة العامة للتدريب، القاهرة.

٧. البابر، محمد عبد الله عايش. (١٩٨٩) : مقابلة الأنماط الشخصية للأطفال الذين نشأوا في الأسرة بالأنماط الشخصية للأطفال الذين نشأوا في المؤسسات الاجتماعية، الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٨. البحري، نسرين عبد الله عبد القادر. (١٩٩٥) : الرعاية المؤسسية للإحداث الجانحين في الأردن– دراسة مستوى جودة ية للبرامج والتشريعات. الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٩. توق، محي الدين، وعباس، علي. (١٩٨١) : «أنماط رعاية اليتيم وتأثيرها على مفهوم الذات في عينة من الأطفال في الأردن»، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد (٣) ص ص ٤٥– ٦٨.

١٠. جعفر، علي. (١٩٩٠) : الأحداث المنحرفون: دراسة مقارنة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر التوزيع، بيروت.

١١. جمعة، حسن حازم. (١٩٨٦) : «تقويم برامج العمل بمؤسسات الأحداث»، المجلة الجنائية القومية والمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، عدد (٣) ، (٢٢) ، ص ص ١٣– ٢٥.

١٢. الحارثي، علي بن حسين. (٢٠٠٢) : الرعاية والإصلاح والتأهيل في سجون المملكة العربية السعودية، وزارة الداخلية، الرياض.

١٣. حسن، عبد الباسط. (١٩٩٠) : أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، القاهرة.

١٤. خضر، عادل، والدسوقي، محمد. (١٩٩٤) : المؤسسات الإيوائية بين الاستيعاب والاندماج، مجلة علم النفس، عدد (٣١) ، ص ص ٢٤– ٣٣.

١٥. الخطيب، عبد الرحمن عبد الرحيم. (١٩٩٩) : المدخل في الخدمة الاجتماعية الحديثة– نشأة، طرق (مناهج) ، عناصر، نماذج، مجالات، ط (١) . مكتبة دار الجامعات، رام الله، فلسطين.

١٦. الخطيب، عبد الله. (١٩٩٥) : الخير العربي رؤية مستقبلية، بحث مقدم إلى المؤتمر الخيري الذي تنظمه مؤسسات الرعاية الاجتماعية، دار الأيتام الإسلامية، بيروت.

١٧. الخطيب، عبد الله. (١٩٧١) : دراسة مقارنة لمدى إشباع الحاجات الأساسية لدى الأطفال الذين يحصلون على رعاية بديلة في المؤسسات الجماعية والأسر البديلة في الأردن، الجامعة الأردنية، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

١٨. خليفة، محروس محمود، ومرعي، إبراهيم بيومي. (١٩٨٣) : اتجاهات الرعاية الاجتماعية ومداخلها المهنية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

١٩. الخليوي، تركي سليمان. (٢٠٠٤) : اثر إلحاق الجانحين بالإصلاحيات على مستوى تحصيلهم التعليمي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٠. الدويبي، عبد السلام. (١٩٨٥) : المدخل لرعاية الطفولة: دراسة نظرية عن أسس ومبادئ رعاية الطفولة، المنشأة العامة للنشر، طرابلس.

٢١. الرشود، عبد الله راشد. (٢٠٠٣) : دور الجمعيات الأهلية في دعم البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٢. الرعوجي، عبد الله بن تركي. (٢٠٠١) : تقويم برامج التأهيل المهني في المؤسسات الإصلاحية- دراسة مسحية على إصلاحية الحائر بمدينة الرياض- أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٣. عبد الرحمن، نائل (١٩٨٣) : المبادئ العامة للدفاع الاجتماعي، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٢٤. العبيد، منصور عبد العزيز (١٩٩٦) : مدى فاعلية المؤسسات الإصلاحية- دراسة اجتماعية- جامعة الملك سعود، السعودية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة) .

٢٥. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (١٩٨٩) : مناهج البحث العلمي- مفهومه، أدواته، أساليبه. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.

٢٦. العتيبي، مناجا صالح. (١٩٩٥) : أثر التأهيل المهني داخل السجون في الحد من العودة إلى الجريمة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٢٧. عليان، ربحي مصطفى، وغنيم، عثمان محمد. (٢٠٠٠) : مناهج وأساليب البحث العلمي- النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

٢٨. العمري، محمد بن سعيد. (١٩٩٩) : الدور التربوي لدور الملاحظة الاجتماعية في رعاية الأحداث وإصلاحهم، جامعة الملك سعود، السعودية. (رسالة دكتوراه غير منشورة) .

٢٩. العناتي، رضوان محمد، وغنيم، عثمان محمد. (٢٠٠٧) : «فاعلية مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا من منظور إدارة الجودة الشاملة». مجلة علوم إنسانية، عدد (٣٥) ، (٥) ، ص ص ٢٢- ٣٤.

٣٠. غباري، محمد سلامه، وعطية، السيد عبد الحميد، ورمضان السيد، وصالح، محي محمود. (١٩٨٨) : مدخل في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٣١. فهمي، سيد محمد. (١٩٩٨) : الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٣٢. الكردي، مها. (١٩٨٠) : "التوافق والتكيف الشخصي والاجتماعي لدى أطفال الملاجئ"، المجلة الاجتماعية القومية، (١٧) ، (٣) ، ص ص ٤٤- ٦٥.

٣٣. مركز البحوث والدراسات. (١٩٨٧) : دراسة واقع الجمعيات الخيرية في الضفة الغربية، فلسطين.

٣٤. مطر، مصطفى رزق. (١٩٧٧) : تنظيم وإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية من الناحيتين النظرية والتطبيقية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

٣٥. المطيري، صالح عائض. (١٩٩٠) : التأهيل في السجون، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٣٦. المطيري، منيف. (٢٠٠٣) : مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها في المؤسسات الإصلاحية من وجهة نظر النزلاء، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٣٧. ملحم، سامي، (٢٠٠٢) : مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Al Faouri, khalil. (1973) : An assessment delinquency program in Jordan, the arab planning institute KUWAIT.*
2. *Berridge, D and Brodie, I. (1998) . Children's home revisited. London: Jessica Kingsley Publishers.*
3. *Carrion V. G. ,& Weems C. F. & Ray, R. (2002) : Toward an Empirical Definition of Pediatric PTSD: The Phenomenology of PTSD Symptoms in Youth. J Am Acad Child Adolesc Psychiatry; Vol. 4: 166- 173,*
4. *Glueck, Sheldon& Glueck, Eleanor (1950) . Unravelling juvenile dele-quency. New York, Commonwealth Found.*
5. *Dumart, annic. (1988) : the SOS children's village behavior of children reared in a permanent foster care early cilld development and care. Vol. 34*
6. *More, Stephen (1989) : Reducing nursing home utilization among the frail elderly: A social work practice dilemma. Community Alternative, 1 (2) : 11- 29.*
7. *Sapp M. V. and Vandeven A. M. (2005) : Update on childhood sexual abuse. Curr Opinion in Pediatrics; Vol. 17: 258- 264.*
8. *Sinclair, I. And Gibbs, I. (1996) . Quality of care in children's homes. Report to the Department of Health, York, University of York.*
9. *Somen, Sumam (1984) . Mental health problems of children in orphanges. Paper presented at Social Work and Clinical Setteings, (Goo) .*

العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة*

د. خليل جعفر حجاج**

---

* تاريخ التسليم: ٢٧/ ٥/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٢٣/ ٦/ ٢٠١٢م.

** أستاذ مشارك/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية/ جامعة الأزهر/ غزة/ فلسطين.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة والبالغ عددهم ٥٢٠ ممرضاً، حيث اُستردت ٣٨٣ استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من ٧٤٪.و استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات مثل: (معاملات ثبات الفا كرونباخ والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية واختبار ت لعينة واحدة ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة ونموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

أظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:

١. أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعد الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعد تبلد المشاعر وبعد قلة الشعور بالانجاز.

٢. وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٣. وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٤. وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٥. وجود علاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٦. وجود علاقة عكسية بين التعزيز الايجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٧. حصول متغير التعزيز الايجابي على المرتبة الأولي من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي فيما احتل وضوح الدور المرتبة الثانية إما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل المرتبة الثالثة من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي.

قدمت الدراسة توصيات عدة لكل من المسئولين والعاملين بوزارة الصحة الفلسطينية

Abstract:

This research aims to study the Factors affecting the job burnout among nursing staff at Shifa hospital in Gaza Strip.The researcher used the descriptive analytical methodology, and questionnaire as a tool for collecting the primary data.The study was applied on all nurses at Shifa hospital (520 nurses) in Gaza.

The number of retrieved questionnaires was 383 with 74% response. The researcher used several statistical methods such as (Alpha Cronbach – averages- and percentages- T test- Pearson correlation to measure the relationship between the variables of the study- model of simple and multiple linear regression to test the effect of independent variables on the dependent variable.

The results showed the following:

1. *The level of job burnout was high for the emotional exhaustion and low for the (depersonalization and lack of personal achievement) .*
2. *There is a direct positive correlation between workload and job burnout of nursing at Shifa hospital in Gaza.*
3. *There is a negative relationship between the clarity of role and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
4. *There is a negative relationship between physical work environment and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
5. *There is a negative relationship between social support and job burnout with nurses at Shifa hospital in Gaza.*
6. *There is a negative relationship between positive reinforcement and job burnout of nurses at Shifa hospital in Gaza.*
7. *The variable (positive reinforcement) took first place in its effect on the job burnout and (the clarity of the role) occupied the second place whereas, (social support) variable ranked third in its effect on the job burnout.*

The study provided several recommendations for officials and employees at the Ministry of Health.

مقدمة:

تحظى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالاهتمام والبحث لدى العاملين في المجال الإداري كون هذا الموضوع يؤثر سلباً على السلوك الإنساني، ويعد (Freudenberger, 1974) أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي للإشارة إلى علامات جسدية ومؤشرات سلوكية تصيب العاملين في المهن الإنسانية.

وخلال السنوات الخمس والعشرين الماضية دُرست الضغوط الفردية، وفي الآونة الأخيرة ظهر مفهوم الاحتراق في العمل (Maslach,2001) وحظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام كثير من الباحثين؛ إذ ركزت بعض الدراسات على قياس ظاهرة الاحتراق الوظيفي، في حين تعرضت دراسات ثانية لأسباب هذه الظاهرة وأعراضها وتأثيراتها السلبية، واهتمت دراسات ثالثة بدراسة العلاقة بين بعض المتغيرات وظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وعادة ما يظهر المحترق نفسياً عدداً من الأعراض كالإعياء والإجهاد ومشكلات النوم والصراع والهزل الجسماني والإحباط والنظرة السلبية للآخرين والتشاؤم وفقدان القدرة على التحمل (القريوتي والخطيب، ٢٠٠٦)

ويرى الباحث أن معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ركَّزت على الجانب التربوي ومن ثم هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الجوانب الإدارية، وبالتحديد في التطبيق على قطاع غزة.

ولعل هذه الدراسة التي نحن بصددها تفيد القائمين على وضع الخطوات للتغلب على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.حيث إن الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة يعانون من عبء العمل الزائد، وعدم وضوح الدور، وعدم توافر بيئة عمل مادية مريحة وقلة المساندة الاجتماعية، وقلة التعزيز الإيجابي، كل ذلك يجعل هؤلاء الممرضين عرضه للاحتراق الوظيفي الذي بدوره يؤثر سلباً على الدافعية والإبداع والتطوير.

مشكلة البحث:

يظهر الاحتراق لدى العاملين في المجال المهني ذي الطابع الإنساني، وبخاصة عند الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد، وقد يظهر لدى الأطباء والممرضين والمعلمين

بالإضافة إلى الاختصاصيين في المجالات الإنسانية والاجتماعية (القريوتي والظفري، ٢٠١٠).

كما بين (Robinson et al, 1991) أن ضغط العمل وقلة المشاركة في العمل وقلة دعم المشرفين تسبب الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية.

ووضح (Constable and Russell, 1986) أن العوامل المحددة للاحتراق الوظيفي عند الممرضات هي عدم الشعور بالاستقلالية، وقلة الوضوح، وقلة الراحة الجسدية، وقلة الابتكار، كما بينت الدراسة أن هناك عوامل أخرى محددة للاحتراق الوظيفي مثل ضغط العمل وقلة دعم المشرفين.

حيث أشار (Wu et al, 2008) إلى أن هناك مستوى عالياً من الاحتراق الوظيفي عند أطباء الجراحة مقارنة بغيرهم من الأطباء، وأن الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي عند الأطباء هي عبء العمل والبيئة المادية.

ومن الجدير بالقول أن الممرضين من أكثر الفئات تعرضاً للاحتراق الوظيفي نظراً للدور المهم الذين يقومون به في جميع المجتمعات.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث أجريت مقابلات مع أعضاء هيئة التمريض في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، حيث تبين أن الممرضين يعانون من إجهاد وظيفي وهو عبارة عن أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي.

وعلى ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الاتي:

ما العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- تؤثر كل من متغيرات: (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الايجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق ما يأتي:

- التعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- التعرف إلى مستوى عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- معرفة العامل الأكثر تأثيراً في المتغيرات المستقلة (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الايجابي) على المتغير التابع الاحتراق الوظيفي.
- التقدم بمجموعة من التوصيات ذات الفائدة لمتخذي القرار بمستشفى الشفاء في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

- يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة والفعالة التي تهتم بها المنظمات في الوقت الحالي.
- النقص الواضح في مثل هذه الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحث.
- تعطي هذه الدراسة تقويماً علمياً عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة مما يسهم في الوصول إلى أسلوب مناسب للتقليل من هذه الظاهرة وعلاجها.

عينة الدراسة:

استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة حيث وُزعت الاستبانة على

جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة جميعهم، والبالغ عددهم ٥٢٠ ممرضاً، حيث اُستردت ٣٨٣ استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من ٧٤٪.

منهج الدراسة:

- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث إن هذا المنهج يعد من أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، وقد جُمعت البيانات من خلال الاطلاع على المراجع والدوريات العربية والأجنبية والأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

أداة الدراسة:

جمعت البيانات بوساطة استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج، ووزعت الاستبانة يدوياً على جميع الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، واستعان الباحث بمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي لتصميم الاسئلة (Maslach,1981) .

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

عرف (2001) Schaufeli, Leiter, Maslach, الاحتراق الوظيفي بأنه:

استجابة لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، ويتمثل في الإجهاد، وتبلد المشاعر وقلة الفعالية.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تحدث (2007) Teven إلى أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد هي:

الإجهاد الوظيفي:

وهو شعور الموظف بالتعب، والعجز والقلق والعصبية، وانخفاض الروح المعنوية ونقص الاهتمام بموضوع العمل، وأن الموظف في هذه الحالة ليس لديه شيء يقدمه وأن ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف.

تبلد المشاعر:

يقوم الموظف في هذه الحالة بمواقف سلبية اتجاه المتعاملين معه، ويرفض التعامل مع الناس بإنسانية، بل يتعامل معهم كأرقام وأشياء، ويمتاز الموظف المصاب بتبلد المشاعر بالقسوة اتجاه الآخرين، ولا يكون هذا الشعور تجاه الآخرين فقط، بل يشعر الموظف نفسه بأن ليس له قيمة.

نقص الشعور بالإنجاز:

يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وأنه غير مؤهل على التعامل مع الاخرين وأن لديه نقصاً في القدرة على ومواجهة عمله.

الاحتراق الوظيفي وبعض المصطلحات ذات الصلة:

الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل:

الضغوط الوظيفية هي سبب من الاسباب الرئيسة بالإضافة إلى عوامل أخرى تشترك في حدوث الاحتراق الوظيفي، كما أن ضغط العمل قد يكون مؤقتاً، ولكن الاحتراق الوظيفي قد يدوم طويلاً.

الاحتراق الوظيفي والقلق:

قد يتكون لدى الفرد قلق منذ صغره، ولكن الاحتراق الوظيفي يحدث عند ممارسة الموظف عمل معين.

الاحتراق الوظيفي والإجهاد الانفعالي:

يعد الإجهاد الانفعالي أحد الأبعاد المكونة للاحتراق الوظيفي.

أسباب الاحتراق الوظيفي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات المهنية.
- الشعور بالملل إثناء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- ضعف شخصية الفرد.
- الإجراءات الطويلة في العمل.
- قلة الحوافز المادية والمعنوية (أبو بكر، ٢٠٠٧، ص ٣٣)

أعراض الاحتراق الوظيفي:

♦ أعراض بدنية:

تتمثل الأعراض البدينة في الاحتراق الوظيفي في: الإعياء، والأرق، وارتفاع ضغط

الدم، وكثرة التعرض للصداع، واللجوء للتدخين، والإحساس بالإنهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل.

- ♦ **أعراض نفسية انفعالية:**

وتتمثل في: الملل، عدم الثقة بالنفس، والتوتر، وفقدان الحماس، وفتور الهمة، والاستياء وعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.

- ♦ **أعراض اجتماعية:**

وهي أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في: الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، والانعزال، والانسحاب من الجماعة.(أبو بكر، ٢٠٠٧، ص ٣٣- ٣٤) .

استراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي:

يرى الباحث أن هناك العديد من الطرق يمكن اتباعها للتخفيف من درجة الاحتراق الوظيفي وهي:

- الابتعاد عن الاعمال الإضافية.
- اللياقة البدنية.
- ممارسة الهوايات الترفيهية.
- تغير الوظائف إذا لزم الأمر.
- اتباع نظام غذائي لمواجهة حالة الإنهاك وفقدان الطاقة.
- طلب المساعدة من المتخصصين.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة بقيعي (٢٠١١) :

الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلي الصفوف الثلاثة الأولى:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء الانفعالي، ومستوى الاحتراق النفسي، وأنماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى العاملين في منطقة إربد التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية.كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء

الانفعالي، وكل من انماط الشخصية والاحتراق النفسي، ومدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.وتكونت عينة الدراسة من (١٢٢) معلماً ومعلمة اختيرو بالطريقة العشوائية من أصل (٢٣١) معلماً ومعلمة يمثلون مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لملاءمتة لطبيعة الدراسة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي، وانخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وسيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى أفراد العينة.كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً في العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل، وبين الذكاء الانفعالي وأنماط الشخصية تبعاً لمتغيري الجنس والخبرة.

دراسة أبي مسعود (٢٠١٠)

ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة –الأسباب وطرق العلاج:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين بعض المتغيرات الديمغرافية، وبين ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، تكون مجتمع الدراسة من (٨٢١) موظفاً، طبقت الدراسة على (٢٥٨) موظفاً اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق غرض الدراسة، وبينت نتائج الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي ببعدية (الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) ، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين انعدام العلاقات الاجتماعية، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.كما أظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية بين قلة التعزيز الإيجابي، وبين الاحتراق الوظيفي.

دراسة القريوتي والظفري (٢٠١٠) :

الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، ومدي اختلاف هذه المستوىات بناءً على التخصص والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية، وقد تكون مجتمع الدراسة من (٢٩٦) معلمة، وطبقت الدراسة على عينة من (٢٠٠) معلمة من معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بسلطنة

عمان، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي لتحقيق غرض الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، وأن مستوىات الاحتراق اختلفت باختلاف التخصص (لصالح التخصصات العلمية) والمؤهل الدراسي (لصالح حملة البكالوريوس مقارنة بحملة الدبلوم العالي) .في حين لم توجد فروق دالة إحصائياً تعزى للحالة الاجتماعية للمعلمة.كما دلت النتائج على أن جميع أبعاد الاحتراق لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الاقتصادي لطلاب المدرسة، في حين لم توجد علاقة لمعظم أبعاد الاحتراق بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية.

دراسة الفريحات والربضي (٢٠١٠م) :

مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون:

هدفت هذت الدراسة إلى الكشف عن مستوىات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، واثر كل من متغيرات: نوع الروضة، وراتب المعلمة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعدد الطلاب في الصف، في مستوىات الاحتراق النفسي للمعلمة، تكون مجتمع الدراسة، من جميع معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة في محافظة عجلون والبالغ عددهم (١٢٠) معلمة واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي لتحقيق غرض الدراسة وأشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأي من المتغيرات الآتية: نوع الروضة (حكومية– خاصة) ، وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمة، وعدد الطلاب في الصف، في حين أظهرت الدراسة أن هناك فروقاً تعزى إلى متغير الراتب، ولصالح المعلمات اللواتي تقل رواتبهن عن (١٠٠) دينار أردني.

دراسة عواد (٢٠١٠) :

الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية، والى معرفة أثر بعض المتغيرات المتعلقة بهم على درجة الاحتراق النفسي لديهم، تكونت عينة الدراسة من (٢٣٠) معلماً ومعلمة بما نسبته (٢٥٪) من مجتمع الدراسة، اُستخدم المنهج الوصفي التحليلي لملاءمتة طبيعة الدراسة، وأظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لمعلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية كانت متوسطة (٣,١١) على

الدرجة الكلية.كما أظهرت نتائج تحليل التباين الثلاثي عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لكل من متغيريْ الجنس والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما، وكذلك لتفاعلات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، فيما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة: إذ كلما زادت سنوات الخبرة، كلَما قلت درجة الاحتراق النفسي للمعلمين.كما أظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية حيث تزيد درجة الاحتراق النفسي عند من لم يتلقوا دورات تدريبية مقارنة بمن حصلوا عليها، فيما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير التخصص، والتفاعل الثنائي بين التخصص والدورات التدريبية، وأخيراً، أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن بعد الضغوط المهنية قد حصل على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي حيث فسر ما نسبته (٠,٨٠٩) من التباين، فيما احتل بعد تدني درجة الرضا الوظيفي على الدرجة الثانية حيث فسر ما نسبته (٠,١٠٢) ، أما بعد المساندة الإدارية فقد احتل المرتبة الثالثة، حيث فسر ما نسبته (٠,٠٦٦) في حين أظهرت النتائج أن بعد الاتجاه السلبي نحو التلاميذ ذي الاحتياجات الخاصة كان عديم الأثر.

دراسة القحطاني (٢٠٠٩) :

مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مصادر الضغوط النفسية المسببة للاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة، وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة والبالغ عددهم (٤٧) مديراً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي منهجاً للدراسة وخلصت نتائج الدراسة إلى:

- يتعرض مدير المدرسة لمجموعة من مصادر الضغوط النفسية المسببة للاحتراق النفسي، جاءت بدرجة كبيرة على بعديْ: «العلاقة مع المجتمع المحلي» و «العلاقة مع مالك المدرسة» على التوالي تنازلياً.

- جاءت بقية الأبعاد بدرجة متوسطة وهي مرتبة ترتيباً تنازلياً: العلاقة مع الهيئة التدريسية، والتطوير والنمو المهني، والعلاقة مع الطلاب، وآلية الصراع، والعلاقة مع القادة التربويين، وعدم الرضا الوظيفي لمدير المدرسة، والمشكلات الشخصية لمدير المدرسة، وغموض المهمَّات.

دراسة الرقاد (٢٠٠٩) :

الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشو – كونج فو في الأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشو – كونج فو في الأردن، وأثر درجة التدريب، والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي.

وطبقت الدراسة على جميع مدربي رياضة الوشو – كونج فو في الأردن والبالغ عددهم (٦٢) مدرباً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي كمنهج للدراسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى مدربي الوشو – كونغ فو جاءت ضمن مستوى درجة احتراق نفسي متوسط.أما متغير الدرجة التدريبية، والخبرة فإن المدربين الأقل خبرةً، ودرجةً هم الأكثر شعوراً بالاحتراق النفسي.وأوصى الباحث؛ بضرورة التأكيد على أهمية إعداد المدرب إعداداً بدنياً ونفسياً ومعرفياً، وعقد الدورات التأهيلية والتدريبية للوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب.

دراسة جابر (٢٠٠٧) :

دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى شيوع ظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب الفلسطيني.ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة عشوائية من مدربي كرة السلة، وكرة اليد، وكرة الطائرة والبالغ عددهم (٦٠) مدرباً؛ أي ما نسبته (٦٠٪) من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمتة طبيعة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة المتعلقة بالشعور بزيادة الضغوط عليك لكي تفوز في المنافسات» قد احتلت المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة التي تنص على: «لديك إحباط متزايد يرتبط بمسئولياتك» في المرتبة الثانية، وجاءت الفقرة التي تنص على تدور في ذهنك أفكار عما إذا كانت مهنة التدريب مناسبة لك» في المرتبة الثالثة والأخيرة.

دراسة القريوتي والخطيب (٢٠٠٦م) :

الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، باختلاف فئة الطالب وجنس المعلم ودخله الشهري وحالته الاجتماعية وتخصصه.اشتملت عينة الدراسة على (٤٤٧) معلماً ومعلمة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في درجة الاحتراق النفسي تعزى لجنس المعلم وحالته الاجتماعية.في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مستوى الدخل، ولصالح ذوي الدخل المنخفض والمتوسط مقارنة بذوي الدخل المرتفع، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لمتغير تخصص المعلم، ولصالح المتخصصين في مجال الدراسات الإسلامية واللغات والبرمجة مقارنة بغيرهم من ذوي التخصصات الأخرى.كما

أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لمتغير فئة الطالب (عادي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة) ، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لصالح معلمي الطلبة المعوقين بصرياً والموهوبين مقارنة بمعلمي الطلاب العاديين، ولصالح معلمي الطلبة المعوقين بصرياً مقارنة بمعلمي الطلاب المعوقين سمعياً، وحركياً وذوي الإعاقات المتعددة، ولصالح معلمي الطلبة المعوقين سمعياً مقارنة بمعلمي الطلبة المعوقين عقلياً، ولصالح معلمي الطلبة الموهوبين مقارنة بمعلمي الطلبة ذوي الإعاقات المتنوعة.

دراسة **الأحمد** (٢٠٠١م) :

الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وشملت عينة الدراسة (٦٥٤) موظفاً وموظفة يعملون في القطاع الحكومي والخاص وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وخلصت نتائج الدراسة إلى:

- أن العينة تعاني أكثر من الإنهاك العاطفي بما نسبته ٤٨٪.
- أن للإناث النصيب الأكبر من الاحتراق الوظيفي مقارنة بالذكور
- أن الموظفين الأطول خبرة والأكبر سناً أقل احتراقاً من غيرهم.
- كما بينت الدراسة أن من أسباب الاحتراق الوظيفي: ضغط العمل وقلة التعزيز الايجابي وانعدام العلاقات الاجتماعية.

دراسة **النفيعي** (٢٠٠٠م) :

الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة وتحديد العوامل المسببة له والتمييز بين الذين يعانون من ارتفاع وانخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية.وشملت عينة الدراسة (٣٧٦) موظفاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائجها أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وأن العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي هي العمر ممثلاً في الذين أعمارهم من ٢٠، إلى أقل من ٢٩ سنة، والخبرة الوظيفية ممثلة في

الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات، والمستوى التعليمي ممثلاً في الشهادة الجامعية، والمرتبة الوظيفية ممثلة في الذين يشغلون المرتبة السادسة والسابعة، والحالة الاجتماعية ممثلة في المتزوجين.كما أوضحت نتائج الدراسة أيضا أن أهم المصادر الرئيسة التي تسبب الاحتراق الوظيفي، تمثلت في ستة مصادر وهي: مصادر تنظيمية، ومتطلبات الوظيفية، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، والدعم الاجتماعي، والتوقعات الشخصية.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة **(Hui, hu and cheng, 2010)** :

مستوى الاحتراق النفسي والضغوط الوظيفية لدى مشرفي الفنادق في تايون:

تناقش هذه الدراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى مشرفي الفنادق في تايون، وطُبقت الدراسة على عينة مختارة من المشرفين في إحدى الفنادق الكبيرة في تايون، واسترجعت (٢٩٨) استبانة تمثل (٧٤٪) من عدد المشرفين، وأظهرت نتائج الدراسة أن الضغوط الوظيفية لمشرفي الفنادق في تايون ناتجة عن مهمَّات وعبء الوظيفة علاوة على ذلك فإن وضع استراتيجيات لمواجه ضغوط العمل ممكن أن تقلل من الضغوط الوظيفية.

كما بينت النتائج أن تطبيق استراتيجيات التغلب على الضغوط الوظيفية يقلل من مستوىات الاحتراق الوظيفي.

دراسة **(Pankai, 2010)** :

الاحتراق الوظيفي لمصممي برامج الحاسوب في الهند:

تفحص هذه الدراسة مستوى الاحتراق الوظيفي لمصممي برامج الحاسوب في الهند. تكونت عينة الدراسة من (٣٧٢) مصمماً لبرامج الحاسوب، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الأكثر تعرضاً لعدم الوضوح في أدوارهم الوظيفية، أو يتعرضون لضغوط في جداول أعمالهم، أو الذين يتعرضون لتنقلات غير منظمه في أماكن عملهم هم أكثر عرضةً للاحتراق الوظيفي.

كما بينت النتائج أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الذين لا يتلقون الدعم المعنوي من زملاء العمل، ويعانون من مشكلات تنسيق وتضارب بين مصالح العمل والحياة الأسرية هم أكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي.

دراسة **(Lambert, Hogan and Altheimer, 2010)** :

العلاقة بين ضيق الوقت والتعب والتوتر وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية وبين الاحتراق الوظيفي لموظفي إصلاحية ميدوسترن الخاصة:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ضيق الوقت والتعب والتوتر وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية، وبين الاحتراق الوظيفي لموظفي إصلاحية ميدوسترت بالولايات المتحدة الأمريكية.وفي تحليل للاستبانة التي وُزعت على (١٦٠) عاملاً في منشأة ميدوسترن الخاصة بالفتيان المذنبين، أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين النزاع الناشئ عن التعب، وتضارب مصالح العمل مع الحياة الأسرية، وبين الاحتراق الوظيفي، ولم تبين النتائج أن هناك علاقة بين ضيق الوقت والاحتراق الوظيفي.

دراسة **(Wu et al, 2008)** :

العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية بين الأطباء في الصين:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية بين الأطباء في المقاطعات المختلفة في الصين، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (٥٤٣) طبيباً. استخدم مقياس سلاك لقياس الاحتراق الوظيفي وكانت النتائج كالآتي:

- درجة الاحتراق الوظيفي كانت عالية عند أطباء الجراحة مقارنة بغيرهم من الأطباء.
- درجة الإجهاد كانت عالية بالنسبة للفئة العمرية بين ٤٠– ٣٠ بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى.
- توجد علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية، وجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- أن الأسباب الرئيسية للإجهاد الوظيفي للأطباء هي عبء العمل والمسئولية والبيئة المادية، وعدم اهتمام بعض الأطباء بأنفسهم.

دراسة **(Young , 2005)** :

العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية تكساس الأمريكية:

تفحص هذه الدراسة العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية

تكساس الأمريكية، تكونت عينة الدراسة من (١٠٠٧) ممرضات وأظهرت النتائج ما يأتي:

- لا يوجد فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي الوظيفي بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم المواليد الجدد، وبين الممرضات اللاتي يعملن في العناية المركزة للمواليد.

- يوجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي على بعد الإنهاك العاطفي، وبين النشاط الجسماني المكثف.

- لا توجد علاقة بين النشاط الجسماني، وبين كل من تبدد الشخصية والانجاز الشخصي.

دراسة **(Bakker, Demerouit and Euwema, 2005)** :

العلاقة بين موارد ومتطلبات العمل وبين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين موارد العمل ومتطلباته، وبين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وكانت متطلبات العمل هي (عبء العمل الزائد والمتطلبات العاطفية والاستقلالية في العمل وقلة التغذية الراجعة وزعت الاستبانات على (١٠١٢) موظف في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين متغيرات الدراسة الآتية «عبء العمل والمتطلبات العاطفية وقلة الاستقلالية وقلة التغذية العكسية» وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل في الإجهاد والتشاؤم.

ولم تظهر أي علاقة بين المتغيرات السابقة والاحتراق الوظيفي المتمثل في الكفاءة.

دراسة **(Schaufeli and Bakker, 2004)** :

العلاقة بين متطلبات الوظيفة ومواردها ومستوى الاحتراق الوظيفي:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين متطلبات الوظيفة ومواردها ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينات متعددة لبعض المؤسسات في نيوزلندا، تكونت عينة الدراسة من (١٦٩٨) موظفاً في مجال التأمين والصحة والعناية المنزلية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يتحقق من متطلبات الوظيفة ونقص الموارد.

كما بينت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بالمشكلات الصحية إضافة إلى أنه مرتبط بالنية في ترك العمل.كذلك بينت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين متطلبات الوظيفة والمشكلات الصحية.كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين متطلبات الوظيفة والإجهاد العاطفي.

دراسة **(Janssen, Schaufelioe and Houkes, 1999)** :

العلاقة بين متطلبات العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الممرضين في ألمانيا:

فحصت هذه الدراسة العلاقة بين متطلبات العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الممرضين في ألمانيا، تكونت عينة الدراسة من (١٥٦) ممرضة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين كل من (عبء العمل الزائد وقلة الدعم الاجتماعي وقلة الانجاز وتبدد الشخصية) ، وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي.

دراسة **(Carayon and zijlstra, 1999)** :

العلاقة بين كل من الرقابة وضغوط العمل وبين الإجهاد الوظيفي في عينتين من العاملين في مختلف الوظائف الأمريكية والهولندية:

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين كل من الرقابة وضغوط العمل وبين الإجهاد الوظيفي في عينتين من العاملين في مختلف الوظائف الأمريكية والهولندية، وُزِّعت الاستبانة على عينة من (٢٧٣) عنصراً في مختلف الوظائف الأمريكية، كما وُزعت استبانة أخرى على عينة مكونة من (٩٥٨) عنصراً في مختلف الوظائف والهولندية وبينت النتائج أن هناك علاقة بين الرقابة على المهمَّات وتخفيف ضغوط العمل، وأن هناك علاقة بين الرقابة الشديدة على اتخاذ القرار، وبين ارتفاع الضغوط الوظيفية.

كما بينت الدراسة أن ضغط العمل كان يتوسط العلاقة بين الرقابة الوظيفية والإجهاد أثناء العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

- تبين من الدراسات السابقة أنه لم يُطبق هذا الموضوع من قبل على الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء الفرضيات وأداة الدراسة وتكوين خلفية عامة للبحث.
- لاحظ الباحث أن هناك تنويعاً في أمكان تطبيق الدراسات الأجنبية في حين اقتصرت الدراسات العربية على التطبيق في قطاع التعليم والصحة، ومن الأمثلة على التطبيقات في الدراسات الأجنبية: (الفنادق وشركات الحاسوب ومجال الصحة ومجال التعليم) .

♦ بشكل عام تعد الدراسات العربية محدودة في هذا المجال، وهذا ما ما يؤكد أهمية هذه الدراسة الحالية.

الجانب العملي للدراسة:

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث خلال تحليليه للنتائج واختباره لفرضيات الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية وذلك على النحو الآتي:

- معاملات ثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقاييس الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
- اختبار ت لعينة واحدة وذلك لاختبار وجود فروق بين متوسطات الاستجابات ووسطها الافتراضي.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الصدق والثبات:

حسب الباحث ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية من خلال تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من ٣٠ ممرضا، وذلك بهدف حساب الصدق والثبات للمقياس على النحو الآتي:

أولاً- العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي:

أ. **ثبات المقياس:**

حُسب ثبات المقياس بطريقتين:

١. طريقة التجزئة النصفية:

حيث قُسمت عبارات الاستبانة إلى قسمين، يضم الأول العبارات ذات الأرقام الفردية، ويضم الأخر العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين مجموع درجات المجموعتين.وبعد ذلك عدَّل الباحث درجات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون.

تبين أن معاملات الثبات قبل التعديل قد تراوحت بين ٠,٥٣٠ و٠,٨٨٥، وتراوحت بعد تعديلها باستخدام معادلة سبيرمان براون، بين ٠,٦٩٣ و٠,٩٣٨ وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير لتمتع المقياس بالثبات.

٢. طريقة معامل ألفا كرونباخ:

حُسبت معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن معاملات ألفا قد تراوحت بين ٠,٧٣٤ و٠,٨٧٠، مما يدلل على تمتع الاستبانة بالثبات.

ثانيا- صدق الاستبانة:

أ. الصدق الداخلي: حُسب الصدق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث تظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط بين درجة العبارات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي قد تراوحت بين ٠,٤٧٥ و٠,٨٨٩، وجميعها كانت دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١، وهذا يشير لتمتع الاستبانة بالصدق الداخلي.

أ. صدق الاتساق الداخلي:

حُسب صدق الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

تبين النتائج ألوارده أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة قد تراوحت بين ٠,٤١٥ و٠,٨٥٣، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وهذا يؤكد تمتع الاستبانة بصدق الاتساق الداخلي.

ثانياً- مقياس الاحتراق الوظيفي:

ثبات المقياس:

حُسب ثبات المقياس بطريقتين:

- **طريقة التجزئة النصفية:**

حيث قُسمت عبارات الاستبانة إلى قسمين، يضم الأول العبارات ذات الأرقام الفردية ويضم الأخر العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم حُسب معامل ارتباط بيرسون بين مجموع درجات المجموعتين.ومن ثم عدَّل الباحث درجات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون.

أن معاملات الثبات قبل التعديل قد تراوحت بين ٠,٤٦٦ و٠,٩٠٦، في حين تراوحت بعد التعديل بين ٠,٦٣٦ و٠,٩٥١، وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير لتمتع المقياس بالثبات.

- **طريقة ألفا كرونباخ**:

حُسبت معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن معاملات ألفا قد تراوحت بين ٠,٦٩٢ و٠,٨٩٦، مما يدلل على تمتع الاستبانة بالثبات.

ثانياً- صدق الاستبانة:

الصدق الداخلي:

حُسب الصدق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون لدرجة كل عبارة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة.

تظهر النتائج أن جميع معاملات الارتباط بين درجة العبارات والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليه هذه العبارة قد تراوحت بين ٠,٧٤٩ و٠,٩٠٣، وهي دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١، وهذا يشير لتمتع الاستبانة بالصدق الداخلي.

صدق الاتساق الداخلي:

حُسب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

تبين النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة قد تراوحت بين ٠,٦٦٩ و٠,٨٥٩، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وهذا يؤكد تمتع الاستبانة بصدق الاتساق الداخلي.

النتائج:

- أولا- المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي:

للتعرف إلى مدى توافر العوامل المؤثرة على الاحتراق لدى أفراد العينة فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للاستجابة عن عبارات كل مجال وكذلك قيمة اختبار t لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة والمتوسط الافتراضي للاستجابة، والذي يمثل القيمة (٣) كما هو مبين في الجدول (١) .

الجدول (١)

المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي

م	البعد	المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب	الانحراف المعياري	ت
١	عبء العمل	١٧,٠٧	٨٨,٥	١	٣,٧١	٢٦,٧٥٦**
٢	وضوح الدور	١٣,٦٩	٦٨,٤	٣	٢,٩٢٨	١١,٣٢٥**
٣	بيئة العمل المادية	١٠,٩٠	٤٣,٦	٤	٣,٥٩٢	٢٢,٣٣٠**
٤	المساندة الاجتماعية	١٤,٢٣	٧١,١	٢	٣,٠٦	١٤,٢٥٧**
٥	التعزيز الايجابي	١٢,٧١	٤٢,٣	٥	٤,٢٣	٢٤,٤٣١**
	الدرجة الكلية	٧٩,٥٣	٦٦,٢٧		١١,٣٤٥	١٢,٩٨٩**

تظهر النتائج المبينة في الجدول (١) أن بعد عبء العمل قد جاء في الترتيب الأول بين باقي أبعاد العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي، وذلك بمتوسط ١٧,٠٧ ووزن نسبي ٨٨,٥٪ مما يشير إلى ارتفاع مستوى عبء العمل، في حين جاء بعد التعزيز الايجابي في المرتبة الأخيرة بمتوسط ١٢,٧١ ووزن نسبي ٤٢,٣٪، مما يشير إلى انخفاض مستوى التعزيز الإيجابي.أما متوسط الدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغ متوسطها ٧٩,٥٣ ووزن نسبي ٦٦,٢٧٪، مما يشير إلى ارتفاع الدرجة الكلية للعوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي.

- **ثانياً**- المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق الوظيفي:

للتعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للاستجابة على عبارات كل مجال، وكذلك قيمة اختبار t لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الاستجابة والمتوسط الافتراضي للاستجابة، والذي يمثل القيمة (٣) كما هو مبين في الجدول (٢) .

الجدول (٢)

المتوسطات والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق الوظيفي

م	البعد	المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب	الانحراف المعياري	ت
١	الإجهاد الوظيفي	١٤,٥٥	٧٢,٧	١	٣,٥٠٧	١٤,٢٧٨**
٢	تبلد المشاعر	٩,٠٨	٤٥,٤	٣	٣,٦٤١	١٥,٦٥٩**
٣	قلة الشعور بالانجاز	٩,٦٧	٤٨,٣	٢	٢,٨٩	١٥,٧٢٣**
	الدرجة الكلية	٣٣,٣٠	٥٥,٥		٧,٤٩	٦,٩٩١**

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٢) ان بعد الإجهاد الوظيفي قد احتل المرتبة الأولى بين أبعاد المقياس بمتوسط ١٤,٥٥ ووزن نسبي ٧٢,٧٪، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي، إما متغير تبلد المشاعر فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٩,٠٨ ووزن نسبي ٤٥,٤٪، مما يشير لانخفاض مستوى الشعور بتبلد المشاعر.

بالنسبة للمتوسط الكلي للمقياس فقد بلغ ٣٣,٣ بوزن نسبي ٥٥,٥٪ مما يشير إلى مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي.

الفرضيات:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية فقد قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين متغير عبء العمل ومجالات مقياس الاحتراق الوظيفي، حيث تظهر النتائج المبينة في الجدول (٣) وجود علاقة طردية ضعيفة بين عبء العمل الإجهاد الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٢٢٧، في حين ظهرت علاقة عكسية بين عبء العمل والشعور بالإنجاز حيث بلغ معامل الارتباط– ٠,١٤، وكانت علاقة طردية وغير دالة إحصائيا مع مجال تبلد المشاعر، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٠٩١، أما بالنسبة لعلاقة عبء العمل بالاحتراق الوظيفي فقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٢٠٤.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٣)

معاملات الارتباط بين عبء العمل وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	٠,٢٢٧	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	٠,٠٩١	٠,٠٧٧
الشعور بالإنجاز	–٠,١٤٠	٠,٠٠٦
الدرجة الكلية	٠,٢٠٤	٠,٠٠٠

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

يبين الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط بين متغير وضوح الدور، وكل من الإجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين- ٠,١٩٥ و- ٠,٣٥٧، وهي دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١، وتشير إلى وجود علاقة عكسية بينها، أما بالنسبة للعلاقة بين وضوح الدور والشعور بالإنجاز فقد أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٣٨٤، وهو دال إحصائيا عند مستوى ٠,٠١.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٤)

معاملات الارتباط بين متغير وضوح الدور وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	٠,١٩٥ –	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	٠,٢٤١ –	٠,٠٠٠
الشعور بالإنجاز	٠,٣٨٤	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	٠,٣٥٧ –	٠,٠٠٠

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٥) معاملات الارتباط بين متغير بيئة العمل المادية ومجالات الاحتراق الوظيفي، حيث يتضح أن هناك علاقة عكسية، وذات دلالة إحصائية مع متغير الإجهاد الوظيفي ومع المقياس ككل، لكن لا توجد دلالة إحصائية للعلاقة بين بيئة العمل المادية، وكل من مجاليْ تبلد المشاعر والشعور بالانجاز.

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٥)

معاملات الارتباط بين متغير بيئة العمل المادية وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	– ٠,٢٢٠	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	٠,٠٣٣	٠,٥١٤
الشعور بالإنجاز	– ٠,٠٥٧	٠,٢٦٤
الدرجة الكلية	– ٠,١٠٩	٠,٠٣٣

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر النتائج المبينة في الجدول (٦) أن هناك علاقة عكسية ضعيفة ودالة إحصائيا بين متغير المساندة الاجتماعية وكل من تبلد المشاعر والمقياس ككل، في حين ظهرت علاقة طردية بين المساندة الاجتماعية والشعور بالإنجاز، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٣٦٧، في حين لم تكن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية مع الإجهاد الوظيفي.

وبناء على هذه النتائج فانه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٦)

معاملات الارتباط بين متغير المساندة الاجتماعية وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	– ٠,٠٤٥	٠,٣٨٢
تبلد المشاعر	– ٠,١٧٦	٠,٠٠١
الشعور بالإنجاز	٠,٣٧٦	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	– ٠,٢٥١	٠,٠٠٠

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

تظهر معاملات الارتباط المبينة في الجدول (٧) وجود علاقة عكسية بين التعزيز الايجابي وكل من الإجهاد الوظيفي وتبلد المشاعر، وكذلك الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي في حين كانت العلاقة طردية مع الشعور بالإنجاز.

وبناءً على هذه النتائج فإنه يمكننا قبول فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

الجدول (٧)

معاملات الارتباط بين متغير التعزيز الايجابي وأبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الإجهاد الوظيفي	– ٠,٢٩٨	٠,٠٠٠
تبلد المشاعر	– ٠,١٦٣	٠,٠٠١
الشعور بالإنجاز	٠,٣٦٥	٠,٠٠٠
الدرجة الكلية	– ٠,٣٦٠	٠,٠٠٠

٦. تؤثر كل من المتغيرات (عبء العمل – وضوح الدور – بيئة العمل المادية – المساندة الاجتماعية – التعزيز الايجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) .

ولاختبار هذا الفرض فقد بنى الباحث نموذج الانحدار مع أخذ متغير الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي كتغير تابع، حيث يبين الجدول (٨) النتائج الخاصة بنموذج الانحدار.

الجدول (٨)

المعالم والإحصاءات الخاصة بالمتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار

النموذج	المتغيرات	المعالم المقدرة	t	المعنوية	F	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
١	ثابت الانحدار	٥٣,٥١٢	٢٦,٧١٣	٠,٠٠٠	٥٦,٦٣٨	٠,١٢٩	٠,١٢٧
	التعزيز الايجابي	– ٠,٦٣٧	٧,٥٢٦	٠,٠٠٠			
٢	ثابت الانحدار	٥٥,٤٢٨	٢٧,٨١٥	٠,٠٠٠	٤٠,٨٥٠	٠,١٧٧	٠,١٧٣
	التعزيز الايجابي	– ٠,٤٤٣	٤,٧٩٨	٠,٠٠٠			
	وضوح الدور	– ٠,٦٢٥	٤,٦٨٥	٠,٠٠٠			
٣	ثابت الانحدار	٥٦,٦٠٣	٢٧,٨١٢	٠,٠٠٠	٢٩,٦٥٤	٠,١٩٠	٠,١٨٤
	التعزيز الايجابي	– ٠,٣٨٩	٤,١٣٢	٠,٠٠٠			
	وضوح الدور	– ٠,٥٧٧	٤,٣١٠	٠,٠٠٠			
	المساندة الاجتماعية	– ٠,٢٩٩	٢,٤٨١	٠,٠١٤			

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (٨) يمكننا استنتاج الآتي:

- في الخطوة الأولى أضيف متغير التعزيز الإيجابي للنموذج، حيث كان هو المتغير الأكثر تأثيرا على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة t=٢٦,٧١٣ وهي معنوية عند مستوى أقل من ٠,٠٥.

- في الخطوة الثانية لبناء النموذج أضيف متغير وضوح الدور، حيث كان الآتي من حيث تأثيره على المتغير التابع وبلغت قيمته t=٤,٧٩٨ في حين حافظ متغير التعزيز الايجابي على معنويته بعد المتغير الجديد للنموذج.

- في الخطوة الثالثة لبناء النموذج أضيف متغير المساندة الاجتماعية، حيث بلغت قيمته t=٢,٤٨١ في حين حافظ المتغيران السابقان على معنويتيهما.

- باقي المتغيرات رفضت من النموذج حيث لم تحمل أية إضافة جديدة للنموذج عدا ما أضافته المتغيرات الداخلة في النموذج.

- معادلة الانحدار المقدرة هي:

$y = 56.603 - 0.577 X_2 - 0.299 X_4 - 0.389 X_5 + e_i$ وهذا يعني أنه كلما ازداد وضوح الدور بمقدار وحدة واحدة (مع ثبات باقي المتغيرات) ، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار ٠,٥٧٧ وحدة، كذلك الأمر، فإنه كلما ازدادت المساندة الأجتماعية بمقدار وحدة واحدة، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار ٠,٢٩٩ وحدة، وكلما ازداد التعزيز الايجابي بمقدار وحدة واحدة، فإن الاحتراق الوظيفي سيتناقص بمقدار ٠,٣٨٩ وحدة.

- بلغت قيمة إحصاء F في النموذج النهائي، ٢٩,٦٥٤ وهي قيمة مرتفعة تشير إلى جودة نموذج الانحدار.

- بلغت قيمة معامل التحديد المعدل للنموذج الأول ٠,١٢٧، ثم ارتفعت في النموذج الثاني إلى ٠,١٧٣، وارتفعت في النموذج النهائي إلى ٠,١٨٤.وهي تشير إلى أن المتغيرات الداخلة في النموذج تفسر نحو ١٨,٤٪ من التباين الكلي لمتغير الاحتراق الوظيفي، في حين يعود ٨١,٦٪ من التباين لمتغيرات وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

مناقشة النتائج:

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد الإجهاد الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى زيادة الأعباء الوظيفية المنوطة بالممرضين، وزيادة عدد المرضى في كل قسم ومحدودية

الإمكانيات المادية والبشرية وقلة الحوافز المادية والمعنوية، حيث كل ذلك أدى إلى الإجهاد والتوتر والإرهاق عند الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (WU ef al 2008) التي أشارت إلى أن درجة الاحتراق الوظيفي كانت مرتفعة على بعد الإجهاد الوظيفي للفئة العمرية ٤٠– ٣٠ بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى بالنسبة لأطباء الجراحة في الصين، كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (العلي، ٢٠٠٣) التي أشارت إلى أن هناك مستوى عالياً من الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الوظيفي عند معلم المرحلة الثانوية في محافظة جنين ونابلس.واتفقت أيضاً مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أظهرت أن معلمات رياض الأطفال الحكومية في محافظة عجلون يعانين من احتراق نفسي بدرجة عالية على بعد الإجهاد الوظيفي واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان متوسطاً في بعد الإجهاد الانفعالي، واختلفت أيضاً مع (دراسة أبو مسعود، ٢٠١٠) .التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعد الإجهاد الانفعالي واختلفت أيضاً مع دراسة (الظفري والقريوتي، ٢٠١٠) اللتين أشارتا إلى أن معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم يشعرن بمستوى احتراق نفسي منخفض في بعد الإجهاد الوظيفي، ويعزو الباحث هذه الاختلافات إلى اختلاف ظروف العمل من منطقة إلى أخرى، حيث إن بعض العاملين يشعرون بمستوى منخفض من الاحتراق، وذلك نتيجة لقلة الأعباء الوظيفية المنوطة بهم وتوافر الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية لهؤلاء العاملين.

أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد تبلد المشاعر للممرضين العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة؛ أي أن هناك شعوراً منخفضاً لدى أفراد العينة بتبلد المشاعر، ويسوّغ الباحث هذه النتيجة بأنه رغم أعباء العمل الكثيرة للممرضين فإنهم يهتمون بمشكلات المرضى ويتعاملون معهم برفق ورحمة.وهذا أمر طبيعي في مهنة إنسانية مثل مهنة التمريض واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن الاحتراق النفسي لدى معلمين ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان منخفضاً على بعد تبلد المشاعر واتفقت أيضاً مع دراسة (الظفري والقريوتي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض على بعد تبلد المشاعر لمعلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عُمان واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعد تبلد المشاعر

واختلفت أيضاً مع دراسة (العلي، ٢٠٠٣) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة متوسطة على بعد تبلد الشعور لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظة جنين ونابلس.واختلفت أيضاً مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من احتراق نفسي بدرجة كبيرة على بعد تبلد المشاعر، ويعزو الباحث هذا الاختلاف إلى اختلاف عينة الدراسة وظروف عملها حيث إن بعضهم يعاني من تبلد المشاعر بدرجة عالية نتيجة لزيادة الأعباء الوظيفية وقلة الإمكانات المادية والبشرية.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز، ويبرر الباحث هذه النتيجة بأن الواجبات الملقاة على الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة لا تثنيهم عن العطاء والإنجاز والتعامل بفعالية وحيوية مع مشكلات المرضى وحلها.واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو السعود، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة واتفقت أيضاً مع دراسة (بقيعي، ٢٠١١) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات الصفوف الثلاثة الأولى في منطقة إربد التعليمية كان منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز.كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الظفري والقريوتي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي منخفض على بعد نقص الشعور بالإنجاز لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطة عُمان، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الفريحات والربضي، ٢٠١٠) التي أشارت إلى أن الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز لدى معلمات الأطفال في محافظة عجلون.ويعزو الباحث هذا الاختلاف إلى طبيعة العمل الذي تقوم به معلمة رياض الأطفال حيث إن لديها مسئوليات تحول دون قيامها بإنجاز أعمالها على الشكل المطلوب، فالفئة العمرية في مرحلة رياض الأطفال تتطلب لغة تخاطب وطرق تدريس وتصميم بيئة تعليم معين تحول دون إنجاز الأعمال المطلوبة من معلمات رياض الأطفال على أكمل وجه.

مناقشة فرضيات الدراسة:

- مناقشة الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء في قطاع غزة.

وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما زادت المهمّات والمسئوليات والأعباء وساعات الدوام الملقاة على عاتق الممرض في مستشفى الشفاء

بقطاع غزة، كلما أدى ذلك إلى الزيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي.واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (WU et al, 2008) التي أشارت إلى أن الأسباب الرئيسة للاحتراق الوظيفي هي: عبء العمل وقلة الاهتمام بالبيئة المادية لدى الأطباء في مقاطعات الصين المختلفة، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Bakrer, Demerouit and Euwema, 2008) التي أشارت إلى أن هناك علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي، كما اتفقت هذه الدراسة أيضا مع دراسة (Janssen, Schaufelioe and Houkes, 1999) التي أشارت إلى أن هناك علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي.

- مناقشة الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية، حيث إنه كلما كان هناك وضوح في الأهداف والمهمَّات والمسؤليات والسلطات وأنظمة الاتصال وإجراءات وقوانين العمل، كلما أدى ذلك إلى تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن مديري المدارس الثانوية لمدينة جدة يتعرضون لمجموعة من الضغوط النفسية الناتجة عن غموض المهمَّات والمسببة للاحتراق الوظيفي.

- مناقشة الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة.وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض من فرضيات الدراسة، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كان مكان العمل مريحاً وهادئاً وتتوافر فيه الإمكانات المادية والأجهزة والمعدات اللازمة، كلما قل الاحتراق الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك أيضا بأنه كلما توافرت الأدوات والمعدات والأثاث اللازم والتهوية والإضاءة والتقنيات الحديثة، وملاءمة مكان العمل، كلما قل الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (wn et al, 2008) التي أشار فيها إلى أن من الأسباب الرئيسة للاحتراق الوظيفي عند الأطباء في الصين: البيئة المادية.

- مناقشة الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة والتي تنص على ما يأتي:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض،

ويمكن تفسير ذلك بأن التعاون والثقة وروح العمل التطوعي بين العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل تقلل من الاحتراق الوظيفي عند الممرضين العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، ويمكن تفسير ذلك أيضا أن علاقات المودة والاحترام المتبادلة والتفاهم مع زملاء العمل تقلل من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Pankai, 2010) التي أشار فيها إلى أن مصممي برامج الحاسوب في الهند الذي لا يتلقون الدعم المعنوي من زملائهم في العمل هم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، كما اتفقت أيضا مع دراسة (Janssen, Schaufelioe and Houkes, 1999) التي أشارت إلى وجود علاقة بين الدعم الاجتماعي وبين الاحتراق الوظيفي المتمثل بالإجهاد العاطفي.كما اتفقت أيضا مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) التي بينت أن العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل تقلل من درجة الاحتراق الوظيفي، كما اتفقت أيضا مع دراسة (القحطاني، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن العلاقة السيئة مع أعضاء هيئة الإدارة التدريسية تسبب الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة، كما اتفقت أيضا مع دراسة (الأحمد، ٢٠٠١) التي أشار فيها إلى أن من أسباب الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الحكوميين انعدام الاجتماعية.

- مناقشة الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة:

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما شعر الممرضون بأن الراتب والترقيات والعلاوات تتناسب مع ظروف المعيشة أدى ذلك إلى تقليل الاحتراق الوظيفي لديهم.كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضا بأنه كلما كان هناك احترام وتقدير لجهود الممرضين وعملهم من قبل المسئولين، كلما أدى ذلك إلى تقليل درجة الاحتراق الوظيفي واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابو مسعود، ٢٠٠٦) التي أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، واتفقت هذه النتيجة أيضا مع دراسة (الأحمد، ٢٠٠١) التي أشارت إلى أن من أسباب الاحتراق الوظيفي عند موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض قلة التعزيز الإيجابي.

- مناقشة الفرضية السادسة من فرضيات الدراسة:

والتي تنص على تأثير كل من متغيرات: (عبء العمل ووضوح الدور وبيئة العمل المادية والمساندة الاجتماعية والتعزيز الإيجابي) على متغير الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة وذلك عند دلالة إحصائية a≤٠,٠٥.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية السادسة من فرضيات الدراسة أن متغير التعزيز الإيجابي حصل على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي فيما احتل متغير وضوح الدور المرتبة الثانية، أما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل المرتبة الثالثة من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الراتب والترقيات والعلاوات هي من الأمور المهمة التي يجب أن تتناسب مع مستوىات المعيشة في المجتمع، كما أن الاحترام والتقدير أيضا يعد اليوم من الأمور المهمة جدا في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.وبالآتي يعد التعزيز المعنوي والمادي من أكثر الأمور تأثيراً على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وهذا أمر منطقي وطبيعي.واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (عواد، ٢٠١٠) حيث أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن الرضا عن التعزيز المادي والمعنوي جاء في المرتبة الثانية، أما بعد المساندة الاجتماعية، فقد احتل المرتبة الثالثة في التأثير على الاحتراق الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية الناتجة عن دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية.

توصيات الدراسة:

أولاً- التوصيات للمسئولين في وزارة الصحة الفلسطينية:

١. زيادة الاهتمام بالتعزيز المادي والمعنوي للمرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، حيث بينت نتائج الدراسة أن هذا البعد من أكثر العوامل تأثيراً على الاحتراق الوظيفي.

٢. أظهرت النتائج أن الممرضين يعانون من عبء عمل مرتفع يؤثر بشكل مباشر على الاحتراق الوظيفي لديهم، وبالآتي يوصي الباحث بتخفيض ساعات الدوام للعاملين في مهنة التمريض مع تعيين كادر بشري يخفف من عبء العمل وإعطاء إجازات مدفوعة الراتب للعاملين في هذا المجال.

٣. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي، وبالآتي يوصي الباحث بتحسين ظروف العمل من حيث الراحة وتوفير الأجهزة والإمكانات والمساحات اللازمة لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة.

٤. أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً على بعد الإجهاد الوظيفي، وبالآتي يوصي الباحث بعمل دورات تدريبية للمرضين تساعدهم على تبنّي استراتيجيات لتخفيف مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.

٥. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي، لذا يوصي الباحث بتوزيع المهمَّات بوضوح وعدالة على الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة..

٦. التشجيع على عمل مزيد من الدراسات للتعرف إلى عوامل أخرى توثر على الاحتراق الوظيفي.

ثانياً- توصيات للمسئولين بالسلطة الوطنية الفلسطينية:

١. العمل على زيادة الأموال المخصصة لوزارة الصحة الفلسطينية حتى يتسنى لها القيام بالأعمال المكلفة بها على أكمل وجه.

٢. أخذ نتائج البحوث العملية بعين الاعتبار لتطوير الأداء وتحسينه في وزارة الصحة الفلسطينية.

ثالثاً- توصيات للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بقطاع غزة:

١. بينت الدراسة أن هناك مستوى مرتفعاً من الإجهاد الوظيفي، وبالآتي يوصي الباحث الممرضين بعدم العمل لساعات إضافية وعدم العمل بأكثر من مكان.

٢. يوصي الباحث الممرضين بالاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية التي من شأنها أن تجدد الطاقة والنشاط والحيوية، وتخفف من درجة الاحتراق الوظيفي.

٣. تنظيم مكان العمل وترتيبه وترتيب الأجهزة والوسائل.

٤. الاطلاع والمشاركة في الدورات التدريبية التي تساعد في تخفيف درجة الاحتراق الوظيفي.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد. (٢٠١٠) . ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة.

٢. أبو بكر، نشوى كرم عمار (٢٠٠٧) الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، جمهورية مصر العربية.

٣. الأحمد، فاطمة محمد. (٢٠٠١) . ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند موظفي القطاع الحكومي والخاص، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة الملك سعود.

٤. بقيعي، نافز. (٢٠١١) . الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٥، عدد ١، ص٤٩- ٧٩.

٥. جابر، رمزي رسمي. (٢٠٠٧) . دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب، مجلة جامعة الأقصى، مجلد ١١، عدد ١، ص١٢٩.

٦. الرقاد، رائد. (٢٠٠٩) . الاحتراق النفسي لدى مدرب رياضة الوشو - كونج فو في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٣، عدد ٢، ص٥.

٧. عواد، يوسف ذياب. (٢٠١٠) . الاحتراق النفسي لمعلم المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مجلد ٢٤، عدد ٩، ص ٢٤٩٥- ٢٥٢٦.

٨. الفريحات، عمار. الربضي، وائل. (٢٠١٠) . مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث- العلوم الإنسانية، مجلد ٢٤، عدد ٥، ص ١٥٥٩- ١٥٨٦.

٩. القحطاني، يحيى بن سعيد بن عبد الله. (٢٠٠٩) . مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الأهلية بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزين، جدة - المملكة العربية السعودية.

١٠. القريوتي، إبراهيم أمين. الخطيب، فريد مصطفى. (٢٠٠٦) . الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٢٣. ص١٣١.

١١. القريوتي، إبراهيم؛ الظفري، سعيد. (٢٠١٠) . الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد ٦، عدد ٣، ص ١٧٥– ١٩٠.

١٢. النفعي، ضيف– الله عبد الله. (٢٠٠٠) . الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة الاقتصاد والإدارة، مجلد ١٤، عدد ١، ص٥٥– ٨٨.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Bakker, Arnold B. ; Demerouti, Evangelia; Euwema, Martin C. (2005) . Job Resoces buffer the impact of job demands on burnout, Journal of Occupational Health Psychology, Vol 10, Issue 2, p 170- 180.*
2. *Carayon, Pascale,; Zijlstra, Fred. (1999) . Relationship between job control, work pressure and strain: Studies in the USA and in The Netherlands, Work & Stress, Vol 13, Issue 1, p 32- 48..*
3. *Freudenberger, Herbert j. (1974) . Staff burnout, Journal of Social Issues, Vol. 30, Issue 1, p 159- 165.*
4. *Hui, Hsin. Hu, Sunny. Cheng, Chien- Wei. (2010) . Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan, The International Journal of Human Resource Management, Vol 21, Issue 8, p 1337.*
5. *Janssen, Peter P. M. ; Schaufelioe, Wilmar B. ; Houkes, Inge. (1999) . Work- related and individual determinants of the three burnout dimensions, Work & Stress, Vol 13, Issue 1, p 74- 86.*
6. *Lambet, Eric; Hogan, Nancy, L. ; Altheimer, Irshad. (2010) . The Association Between Work- Family Conflict and ob Burnout Among Correctional Staff: A Preliminary Study, American Journal of Criminal Justice: AJCJ, Vol 35. Issue 1/ 2, p 19- 37.*
7. *Maslach, Christina; Jackcon, Susan E. (1981) . The measurement of experienced burnout, Journal of Organizational Behavior, Vol 2, Issue 2, p 99- 113.*
8. *Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B. ; Leiter, Michael P. (2001) . Job Burnout, Annual Reviews, p 397- 422.*

9. *Pankaj, Singh. (2010) . Antecedents and consequences of job burnout among Indian software developers, Indian Institute of Technology, Kharagpur.*
10. *Schaufeli, Wilmar B. ; Bakker, Arnold B. (2004) . Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, Journal of Organizational Behavior, Vol 25, Issue 3, p 293-315.*
11. *Wu, Siying; Zhu, Wei; Li, Huangyuan; Wang, Zhiming; Wang, Mianzhen. (2008) . Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China, Stress and Health, Vol 24, Issue 2, p143.*
12. *Maslach, Christin ,. Schaufeli, B. Wilmar and Leiter, P. Michael. February (2001) JOB BURNOUT, Annual Review of Psychology , Vol. 52: 397- 422*
13. *Teven, Jason J. (2007) . " Teacher Temperament: Correlates with Teacher Caring, Burnout, and Organizational Outcomes ". Communication Education, Vol. 56, No. 3, July 2007, pp. 382_400*
14. *Young Carol, R. (2005) . The relationship of physical activity to job stress and burnout in neonatal nurses in Texas. dissertation abstract, Capella University.*

المعرفة الضمنية وعلاقتها بجودة المنتج دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين الإداريين والأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة/ فرع رام الله*

د. خالد خصيب**
د. مروان أبو فضة***

* تاريخ التسليم: ٢/ ٦/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ١٩/ ١/ ٢٠١٣م.
** أستاذ مساعد/ نظم معلومات إدارية/ فرع رام الله/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
*** أستاذ مساعد/ علوم مالية ومصرفية/ فرع بيت لحم/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي من جهة، وبين مستوى جودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية بمكوناتها المادية الملموسة والمعنوية غير الملموسة، والتي تتمثل في الأداء والمطابقة (التوافق) والمتانة والصلاحية والخصائص المكملة والموثوقية والصفات الجمالية والجودة المدركة، وبالتالي معرفة فيما إذا كان هناك تأثير متبادل بين المعرفة الضمنية وبين مستوى جودة المنتج، ومستوى هذا التأثير، وكيف بالإمكان تعزيزه في حال كونه إيجابياً، أو تحسينه إذا ما كان ضعيفا.وتوصلت الدراسة إلى النتيجة المتمثلة في معنوية هذه العلاقة من الناحية الاحصائية، وأوصت بمزيد من الدراسات المعمقة في هذه المجال، كذلك دُرِست المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، والتي شملت التخصص العلمي والمستوى الأكاديمي، ومكان السكن والدخل الشهري وطبيعة الوظيفة.

كلمات مفتاحية:

إدارة المعرفة، المعرفة الضمنية، المعرفة الظاهرة، البعد التقني، البعد المعرفي، الجودة، المنتج: السلعة/ الخدمة، الأبعاد المادية للجودة، الأبعاد غير المادية للجودة.

Abstract:

The aim of this study is to detect the relationship between tacit knowledge with its technical and cognitive dimensions from one hand, and the level of product quality of Palestinian telecoms firms; with its tangible and intangible components: Performance, Features, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics and Perceived Quality; to explore whether there is mutual influence between tacit knowledge and product quality level, and this level of influence, and how it could be strengthened in the case of being positive or improved if weak.The study reached the result of a significant statistical relationship, and it recommended further in- depth studies in this area.Also; the demographic characteristics of the study sample were investigated which included: scientific specialization, academic level, place of residence, monthly income and job nature.

مقدمة:

تعرف المعرفة بأنها؛ حصيلة الإمتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدركات الحسية والقدرة على الحكم، والمعلومات وسيط لاكتساب المعرفة ضمن وسائل عديدة كالحدس والتخمين والممارسة الفعلية والحكم بالسليقة.وهي: «الإيمان المحقق الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال»، وبهذا التعريف يكون التركيز على العمل أو الأداء الفاعل، وليس على اكتشاف الحقيقة، وهذا ما يحصل في الغالب، حيث إننا نهتم بماذا يمكن أن تعمله المعرفة وليس بتعريف المعرفة ذاتها، فنحن نستخدم كلمة المعرفة لتعني بأننا نمتلك بعض المعلومات، وبذلك نكون قادرين على التعبير عنها، ومع ذلك فهنالك حالات نمتلك فيها المعلومات، ولكن لا نعبر عنها (رزوقي، ٢٠٠٢– ٢٠٠٣، ٢٧٥) ، وفي هذه الدراسة ننظر للمعرفة على أساس كونها الأفكار أو الفهم الذي تبديه كينونة معينة: (فرد أو مؤسسة أو مجتمع) ، والذي يستخدم لاتخاذ سلوك فاعل نحو تحقيق أهداف الكينونة، والذي قد يكون شراء منتج ما (سلعة أو خدمة) ، وكيفية التأثير العميق في إعادة تشكيل هذا المنتج من ناحية الشكل أو المضمون أو الخصائص.

ويقسم العلماء والباحثون المعرفة إلى المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge): وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها، ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث، وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها (رزوقي، ٢٠٠٢– ٢٠٠٣، ٢٧٧) ، فالمعرفة الواضحة (الصريحة) ، يمكن بسهولة نقلها من شخص يتقن هذه المهمة إلى شخص آخر عن طريق الرسائل المكتوبة أو الشفهية، فهي كثيراً ما يمكن العثور عليها في كتاب أو دليل التشغيل (http:// itkb.net/ kb/ articles) .

والمعرفة الضمنية (Tacit Knowledge) ، وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد، وهي تشير إلى الحدس والبديهة والإحساس الداخلي، إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة، ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي (http:// www.siironline.org/) ، أو هي المعرفة التي تأصلت على مستوى اللاوعي، وبالتالي من الصعب تشريحها للآخرين، على سبيل المثال؛ خبير يشغل آلة قد يكون في غاية المهارة في تشغيل هذه الآلة، ولكنه لم يتمكن من تدريب الآخرين عن كيفية تكرار خبرته، ومعظم المعارف التي تنطوي تحت نمط التعرف إلى المهارات تندرج تحت فئة المعرفة الضمنية، وهناك المعرفة الكامنة، مثل المعرفة الضمنية، وعادة ما يسيطر عليها الخبراء.لكن– خلافاً للمعرفة الضمنية– فإن المعرفة الكامنة يمكن استخلاصها من الخبراء من خلال عملية تسمى الهندسة المعرفية (http:// itkb.net/ kb/ articles) .

وتعرف الجودة حسب النظام الدولي القياسي (أيزو) ISO 9000 لعام ٢٠٠٠ بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيتها".ويتكون النظام الدولي القياسي من فصول يجب أن تراعيها شركة أو مؤسسة بغرض التحكم في جودة منتجاتها، وهي: فحص الواردات، والتصميم، والتحكم في الإنتاج، وفحص المنتجات الوسطية، والتحكم في التركيب، والفحص النهائي للمنتج، والتحكم في التخزين، والتوريد، وخدمات ما بعد التوريد، ونظم التعامل مع منتجات مردودة من عملاء بسبب فسادها (http://ar.wikipedia.org/ wiki). وفي هذه الدراسة سوف نفحص درجة معنوية العلاقة بين مكونات المعرفة الضمنية لدى المستهلك الفلسطيني من جهة، والأبعاد المختلفة لجودة المنتج المقدم من قبل شركات الاتصالات الفلسطينية من جهة أخرى.

منهجية البحث:

من أجل المعالجة العلمية لقضية طبيعة المعرفة الضمنية للمستهلك وعلاقتها بمستوى جودة المنتج/ الخدمة أو السلعة لشركات الاتصال الخلوية والثابتة وبأسلوب مجرد ومحايد، **فقد عمل الباحثان على إنجاز الخطوات الآتية وتحقيقها**:

- مراجعة أدبيات الموضوع من كتب ومصادر ودوريات، والمراجع ذات الصلة.
- التعرف إلى طبيعة المعرفة الضمنية ومكوناتها وكذلك مكونات جودة المنتج، عبر المراجعة والاستقصاء للدراسات والأبحاث والقوانين والإجراءات والنشرات والإصدارات، إن وجدت.
- تحديد المتغيرات التي يجب توافرها بدرجة ما ضمن البيئة العامة، ليكون في الإمكان دراسة المتغيرات المؤثرة في مستوى العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة المنتج.
- تحويل خصائص المتغيرات إلى أشتراطات أو افتراضات، توضع ضمن قوالب على شكل أسئلة، تُمَكِّنُنا الإجابةُ عليها من تحديد مدى توافر هذه الخصائص، وتشكل نقطة مرجعية تُمكِّنُ من التعرف إلى طبيعة المعرفة الضمنية للمستهلك وعلاقتها بمستوى جودة المنتج/ الخدمة، أو السلعة لشركات الاتصال الخلوية والثابتة.
- القيام بتفريغ هذه الاشتراطات والافتراضات ضمن استبانة مدروسة بعناية، لدراسة الفرضيات التي تتضمن أبعاد المعرفة الضمنية للمستهلك وعلاقتها بأبعاد جودة المنتج/ الخدمة أو السلعة لشركات الاتصال الخلوية والثابتة.

- استخدام الطرق والأساليب الإحصائية المعروفة لاستخراج النتائج واختبار معنويتها، لإصدار الأحكام العلمية المناسبة والخاصة بطبيعة المعرفة الضمنية، وعلاقتها بمستوى جودة المنتج/ الخدمة أو السلعة لشركات الاتصال الخلوية والثابتة.

أهمية الدراسة:

إن دراسة طبيعة المعرفة الضمنية للمستهلك، وعلاقتها بمستوى جودة منتج شركات الاتصال الفلسطينية الخلوية والثابتة، أمر مهم ويستحق البحث المعمق والإيجابي الذي يدفع إلى مزيد من التطوير لمنتجات شركات الاتصال، ليكون في الإمكان مقابلة احتياجات المستهلك لهذه المنتجات وتوقعاته، وكذلك لوجود عناصر أولية تجعل من موضوع الدراسة المستمرة لموضوع الدراسة، **والمعالجة الدؤوبة لها أمرا بالغ الأهمية وحيويا بشكل عميق، وهي**:

♦ **أولاً**: شيوع مفاهيم المعرفة الضمنية والصريحة وإدارة المعرفة والجودة والجودة الشاملة؛ حيث لا تخلو أية مؤسسة أو شركة من نوع ما من الإدارات والأقسام التي تهتم بتحسين أساليب العمل الذي تمارسه والإجراءات التي تقوم بها، ومقاربتها للأساليب الناجحة في المؤسسات الشبيهة التي أثبتت جدواها، وذلك من خلال وضع معايير وشروط تمثل خارطة طريق لها للسير نحو تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.

♦ **ثانياً**: التغيير المستمر في الظروف والعناصر البيئية الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات العصر الحاضر؛ وهذا أمر حتمي وواقع تعيشه المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها، حيث تتغير الاستراتيجيات والأدوار والمهمات للمؤسسات المعاصرة على الدوام وبشكل متواصل، مما يحتم مواجهة تحديات تحليل واختيار وتطبيق أساليب عمل مؤسسية مرنة، تمكنها من مواجهة واقع البيئات المتغيرة، وحاجتها المستمرة لملاءمة أساليب العمل المطبقة، لمقابلة متطلبات البيئة التي تحتم العمل الجماعي المنسق للنجاح في تحييد المخاطر على أنواعها.

♦ **ثالثاً**: القيادة المفكرة الفاعلة والكفؤة والمرنة؛ حاجة إدارات المؤسسات العامة والخاصة العاملة في فلسطين في وقتنا الحالي؛ لاكتساب صفة «القيادة المفكرة الفاعلة والكفؤة والمرنة» وذلك من خلال توفير الأدوات التي تحقق لها هذا الهدف داخل هذه المؤسسات، وهي بناء مناهج وأساليب عمل عبر تطبيق معايير مدروسة بعناية، تمكن في النهاية من امتلاك الوسائل التي تقوي دورها لتحسين كفاءة إدارة المخاطر والرقابة وعمليات السيطرة، وتطوير مقاييس أداء مبنية على معايير موحدة تمكنها من الرقابة الذاتية الفاعلة على أدائها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي من جهة، ومستوى جودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية بمكوناتها المادية الملموسة والمعنوية غير الملموسة، والتي تتمثل في الأداء والمطابقة (التوافق) والمتانة والصلاحية والخصائص المكملة والموثوقية والصفات الجمالية والجودة المدركة، وبالتالي معرفة فيما إذا كان هناك تأثير متبادل بين المعرفة الضمنية وبين مستوى جودة المنتج، ومستوى هذا التأثير، وكيف بالإمكان تعزيزه في حال كونه إيجابياً، أو تحسينه إذا ما كان ضعيفاً.

حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على بحث العلاقة بين المعرفة الضمنية للمستهلك ببعديها التقني والمعرفي؛ وجودة منتجات شركات الاتصالات الفلسطينية، **بأبعادها الثمانية المذكورة آنفا وذلك وفق الآتي**:

♦ أنها عبارة عن دراسة حالة على الكادر الإداري والأكاديمي في جامعة القدس المفتوحة، فرع رام الله، أي أنها لا تبحث في المعرفة الضمنية لدى غير مجتمع الدراسة الذي حدد في عنوان هذه الدراسة.

♦ أنها سوف تبحث في موضوع المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي، وبالتالي فإن البيانات المتعلقة بالمعرفة الظاهرة لن تؤخذ بعين الاعتبار، إلا من ناحية الإشارة إليها كونها على علاقة لصيقة بالمعرفة الضمنية.

♦ أنها سوف تبحث في جودة المنتج (السلعي والخدمي) ، عبر دراسة أبعادها الثمانية التي حددتها الدراسات المختلفة، والتي تتمثل في الأداء والمطابقة (التوافق) والمتانة والصلاحية والخصائص المكملة والموثوقية والصفات الجمالية والجودة المدركة، على وجه التحديد.

فرضيات الدراسة:

قُسمت فرضيات الدراسة إلى ثلاثة مستويات، المستوى الأول: ويتمثل في الفرضية الرئيسة، التي ستُثبت عبر إثبات الفرضيات الفرعية، والتي قُسِت إلى فرضيتين فرعيتين تبعا لبُعدي المعرفة الضمنية؛ البُعد التقني والبُعد المعرفي، وهاتان الفرضيتان ستثبتان عبر تقسيمهما إلى مجموعة من الفرضيات التابعة، حيث تشتمل كل فرضية تابعة على

متغير ذي علاقة بأبعاد جودة المنتج الثمانية، ومن ثم تصنف إلى مجموعة من الأبعاد المادية ومجموعة ثانية من الأبعاد غير المادية.

وعملية إثبات معنوية العلاقة سوف تبدأ من الفرضيات التابعة صعودا حتى الفرضية الرئيسة، فإذا ما ثبتت معنوية العلاقة بين متغيري كل فرضية من الفرضيات التابعة لكل فرضية فرعية، فهذا يعني ثبوت الفرضية الفرعية، وثبوت الفرضيتين الفرعيتين يعني ثبوت الفرضية الرئيسة لهذه الدراسة.

١. **(M) الفرضية الرئيسة:**

أ. (M) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الضمنية للمستهلك؛ وبين جودة منتجات شركات الاتصالات الفلسطينية

٢. **(S) الفرضيات الفرعية**

أ. الفرضية الفرعية الأولى:

- (S1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبين الأبعاد المادية لجودة المنتج.

- **الفرضيات التابعة:**

▪ (S1F1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبين بُعد الأداء لجودة المنتج

▪ (S1F2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبين بُعد المطابقة (التوافق) لجودة المنتج

▪ (S1F3) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبين بُعد المتانة لجودة المنتج

▪ (S1F4) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبين بُعد الصلاحية لجودة المنتج.

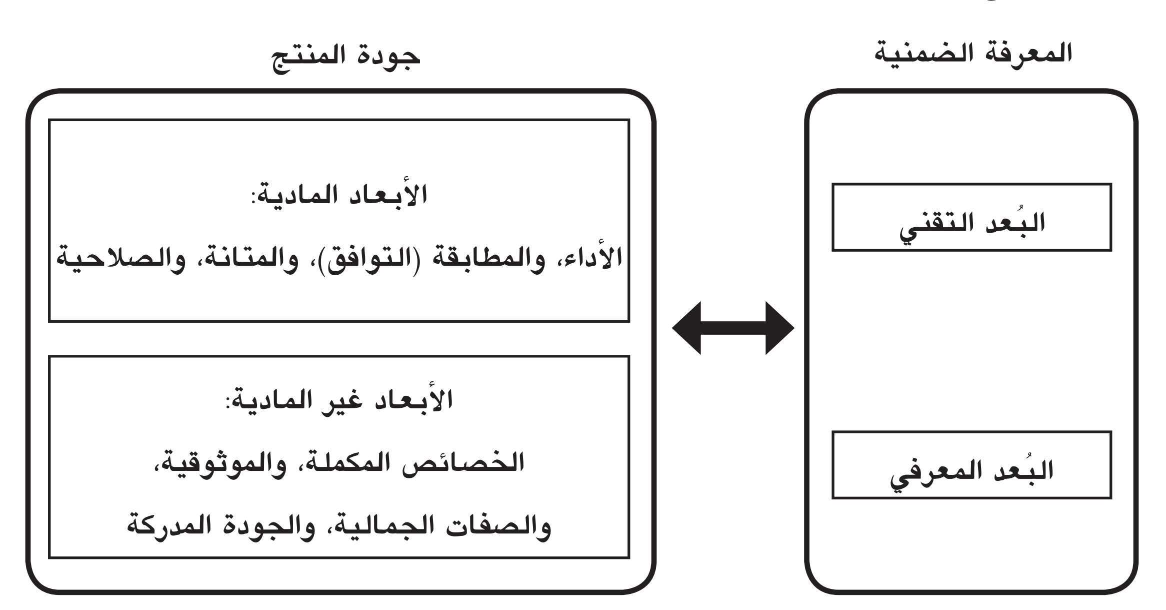
ب. الفرضية الفرعية الثانية:

- (S2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية والأبعاد غير المادية لجودة المنتج.

- **الفرضيات التابعة:**

- (S2F1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الخصائص المكملة لجودة المنتج.
- (S2F2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الموثوقية لجودة المنتج.
- (S2F3) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الصفات الجمالية لجودة المنتج.
- (S2F4) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الجودة المدركة لجودة المنتج.

أنموذج الدراسة:



التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

للمزيد من المعلومات حول هذه المتغيرات يتم الرجوع- على سبيل المثال لا الحصر- إلى المواقع الآتية:

(http:// www.nwlink.com/) , (www.sveiby.com/) , (www.impgroup.org/) , (http:// lssacademy.com/) (http:// elsmar.com/) and (http:// 1stquality.blogspot.com/)

♦ البُعد التقني: يشتمل هذا البُعد على نوع المهارات البارعة الفردية غير الرسمية التي يشار إليها بمصطلح «إعرف – كيف».

♦ البعد المعرفي: يتكون من الاعتقادات والمثل والقيم والنماذج والمخططات العقلية المترسخة فينا بعمق، والتي نأخذها كمسلمات.وفي الوقت الذي يصعب فيه التلفظ بها بكلمات واضحة، فإن البعد المعرفي يشكل الطريقة التي بها ندرك العالم من حولنا.

♦ الأداء: مصطلح يشير إلى الكفاءة والفاعلية التي يحقق بها المنتج الهدف المقصود. مثال؛ كفاءة وفاعلية وقود السيارة، أو المدى الصوتي أو السمعي لزوج من سماعات الستيريو.

♦ الخصائص المكملة: هي صفات المنتج التي تكمل أو تلحق بالأداء الأساس للمنتج، وتتضمن هذه الصفات كثيراً من «الأجراس وصفارات الإنذار» المتضمنة في المنتج.مثال؛ خصائص التفلزيون أو الكمبيوتر مثل الصوت المحيط، وقدرات ال DVD والسرعة والحجم، وهي أدوات تسويقية قوية، يدفع العميل مقابلها علاوة.

♦ الموثوقية: مصطلح يشير إلى ميل أو نزوع المنتج للعمل وبشكل متناسق عبر تصميم حياته النافعة.مثال؛ إذا ما تضمن تصنيع الثلاجة احتمال فشل بنسبة ٢٪ في مدة حياة نافعة بمقدار ١٠ سنين، نستطيع عندها القول إنها موثوقة بنسبة ٩٨٪.

♦ المطابقة (التوافق) : عندما يصمَّم المنتج، يتم تأسيس ووضع أبعاد رقمية محددة لأداء المنتج، مثل السعة أو القدرة والسرعة والحجم والمتانة.يشار إلى أبعاد المنتج الرقمية هذه على أنها خصائص أو مواصفات.ويسمح لهذه الخصائص أو المواصفات بالتفاوت بكميات صغيرة تسمى بنسبة التحمل أو التفاوت المسموح.إذا كانت خصائص المنتج المحددة ضمن المدى المسموح من نسبة التحمل أو التفاوت المسموح، فمعنى هذا أن المنتج مطابق للمواصفات.

♦ المتانة: وهي الدرجة التي وفقها يتحمل المنتج الضغط أو الأذى أو الصدمة بدون أن يفشل.مثال؛ مصابيح الضوء سهلة وسريعة التلف ولا يمكن إصلاحها.

♦ الصلاحية: هي سهولة إجراء التصليحات أو الترميمات على المنتج.والمنتج العالي الصلاحية هو الذي يمكن ترميمه وتصليحه بسهولة وبثمن زهيد.مثال؛ إذا احتاج جهاز الكمبيوتر الخاص بك إلى الإصلاح من قبل فني متخصص، فإذا كانت هذه الخدمة سهلة وخفيفة ويمكن تحصيلها، عندها فإن المنتج يمتلك صلاحية جيدة.

♦ الصفات الجمالية: وهي خصائص حسية ذاتية مثل الذوق والإحساس والسمع والنظر والشم.مثال؛ بالرغم من أن الأجزاء الداخلية للسيارة تتطلب عمليات صيانة أقل وتكاليف أقل وهي أكثر متانة، فإن الجلد الداخلي للمقاعد يعدّ عادة أكثر جمالية وبهجة.

♦ الجودة المدركة: وهي مبنية على رأي العميل.يضفي العملاء على المنتجات والخدمات مفهوماتهم للجودة.مثال؛ يتم تدريج رتبة فريق كرة قدم الكلية بناء على سجله الماضي في الفوز والخسارة، وإدراك الفريق، وتقاليد الجامعة وعوامل أخرى هي بشكل عام مؤشرات ضعيفة على جودة الفريق.

الإطار النظري للدراسة:

يمكن تصنيف المعرفة بناء على ما إذا كانت جوهرية، أو متقدمة أو إبداعية؛ فالمعرفة الجوهرية هي الحد الأدنى ومستوى المعرفة المطلوب لإنجاز العمل، وامتلاك ذلك المستوى من المعرفة والقدرة سوف لا يؤكد القدرة التنافسية البعيدة المدى للمؤسسة، ولكنه يمثل حاجز المعرفة الصناعية الأساس أمام الدخول للصناعة، وعادة ما تكون هذه المعرفة لدى أفراد الصناعة، ولذلك توافر منفعة قليلة لغيرهم.وتمكن المعرفة المتقدمة المؤسسة من المنافسة الحيوية، فبشكل عام قد تمتلك المؤسسة المستوى والنطاق والنوعية نفسها للمعرفة كما هو الحال مع المنافسين، ومع ذلك فإن المحتوى المعرفي المحدد سوف يختلف بين المنافسين، مما يمكن من التميز المعرفي.وتمكن المعرفة الإبداعية المؤسسة من قيادة الصناعة والمنافسين، ومن تمييز نفسها بشكل معنوي عن منافسيها، وتمكن المعرفة الإبداعية المؤسسة في العادة من تغيير قواعد العمل نفسه (Zack, 1999) .

تُعرف إدارة المعرفة، على أساس أنها الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها، وجمعها، وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، واستغلالها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة (رزوقي، ٢٠٠٢– ٢٠٠٣، ٢٧٧) ، وهي إيجاد الطرق للإبداع وأسر معرفة المؤسسة للاستفادة منها والمشاركة بها ونقلها إلى الموظفين الذين هم في حاجة إليها لأداء أعمالهم بفعالية وبكفاءة، وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكثر قدر ممكن، ولا تتعلق إدارة المعرفة بإدارة هذه الموارد فقط، بل تتعدى ذلك إلى إدارة العمليات الخاصة بهذه الموارد، وتتضمن هذه العمليات: تطوير المعرفة، والحفاظ على المعرفة، واستخدام المعرفة، وتقاسم المعرفة (http:// www.siironline.org/) .

وتتضمن أهداف إدارة المعرفة؛ تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، وتحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن

المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة، وتُبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، وزيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر، وتفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات، وتحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها بمثيلاتها، وتكوين مصدر موحد للمعرفة، وإيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة أثناء الممارسة اليومية (.http:// www (/siironline.org) .

فيما يتعلق بمفهوم الجودة، وهي الجزء الثاني من عنوان دراستنا هذه؛ فقد ورد في قاموس أكسفورد أن الجودة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وقد تضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام ١٩٩٤ تعريفا للجودة باعتبارها؛ مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج/ الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء، أو المطابقة للغرض والصلاحية للغرض (Quality is fitness for use) هو أكثر تعريفات الجودة ملاءمة (http:// ar.wikipedia.org/ wiki). وتمثل الجودة مجموعة سمات وخواص المنتج التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله ليلبى رغبات المستهلك المتوقعة، وتعدُّ المواصفات القياسية المحدد الأساس للجودة، التي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات، ويمكن من خلال هذه الأعمدة الأساسية إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبى رغبات المستهلكين (/http:// ar.wikipedia.org wiki). وهي؛ "عملية منهجية منتظمة لتضييق الفجوة بين الأداء الفعلي والنتائج المرجوة" (/www.aseerhealth.gov.sa). وهي؛ أداء الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة". وهي؛ "عمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى، وبطريقة أفضل في المرة التالية" (/www.kantakji.com). وتعني الجودة؛ التخلص من العيوب، بمعنى أن معدل الأخطاء يجب أن يكون قليلاً جداً سواء في تصميم المنتج أو الخدمة، أو في تقليل إعادة العمل الخاطئ، ونسبة معدلات التفتيش". وهي؛ "ملاءمة المنتج أو الخدمة للاحتياجات"، و"المطابقة لإحتياجات متلقي الخدمة".(/http:// www.iso- tec.com)

أما فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) ؛ فهي إدارة إستراتيجية تهتم باستخدام الجودة في كل العمليات، وتستخدم إدارة الجودة الشاملة في للعديد من المجالات مثل: التصنيع والتعليم والحكومة وصناعات الخدمة (-Service in dustries) والبرامج العلميّة (http:// ar.wikipedia.org/ wiki). وهي في قاموس أكسفورد تعني: الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. ولكن فيما يخص إدارة الجودة الشاملة TQM لا

يوجد ثمة تعريف متفق علية وذي قبول عام لدى المفكرين والباحثين، إلا أن هناك بعض التعاريف التي أظهرت تصوراً عاماً لمفهوم TQM، فمثلا كانت أول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل BQA (منظمة الجودة البريطانية) حيث عرفت TQM على أنها " الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً"، (http:// ar.wikipedia.org/ wiki) .وهي "الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل".أما من وجهة نظر أمريكية فإن تعريف TQM يكون على الشكل التالي: (إدارة الجودة الشاملة؛ فلسفة وخطوط عريضة ومباديء تدل وترشد المنظمة لتحقق تطورا مستمرا، وهي أساليب كمية بالإضافة إلى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات، بحيث إن كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لأن تحقق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين) (http:// ar.wikipedia.org/ wiki) .

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ ما يأتي: إن أهداف المنظمة قد تحتوي على رضا المستهلك وكذلك أهداف المشروع المختلفة مثل النمو، والربحية، والمركز التنافسي داخل السوق أو إدراك المجتمع للخدمات المقدمة، وإن المنظمة تعمل داخل المجتمع من خلال خدمته، لذا فهي ذات حاجة إلى مفهوم عريض يتعلق بالمستهلك.وإن استخدام تلك المداخل يقع تحت مختلف المسميات ومنها: التطوير المستمر للجودة، والجودة الشاملة، وإجمالي العمليات الإدارية للمشروع، وإدارة الجودة بمفهومها الواسع في المنظمة، والتكلفة الكفؤة والفاعلية الإدارية للجودة (http:// ar.wikipedia.org/ wiki) .ويعدّ تعبير (نجاح طويل الأمد من خلال إرضاء الزبون) بحق قمة ما يفترض أن تحققة أدارة الجودة الشاملة، غير أن العبارة لا تخبرك كثيراً بالتفاصيل، وعموماً يوجد على الأقل خمسة مفاهيم لحقيقة "الجودة " وكل واحد منها مثير للنزاع وقابل للجدل والمناقشة، وهي: فائقة الجودة: تعني التفوق؛ تعرفها عندما تراها.قائمة على المنتَج: حيث تتعامل الجودة مع اختلافات في جودة بعض الخصائص أو الصفات المميّزة، ويكون المنتج ذو الجودة العالية أكثر صلابة أو أكثر ليونة أو أكثر نعومة أو أكثر قوة.قائمة على المستخدم: تعني الجودة الملاءمة الاستخدام؛ أي قدرة المنتَج أو الخدمة على إرضاء توقعات وتفضيلات الزبائن.قائمة على التصنيع: تعني الجودة الانسجام والمطابقة مع المتطلبات؛ الدرجة التي يلائم بها المنتج مواصفات تصميمه.قائمة على القيمة: فالمنتج ذو الجودة الأعلى هو المنتج الذي يُعطى الزبائن أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعونه من أموال؛ أي المنتَج الذي يفي باحتياجات الزبائن بالسعر الأقل.وفي الوقت الحاضر، ليست الجودة مجرد تكنولوجيا بسيطة بل هي أيضاً فلسفة مشتركة (http:// ar.wikipedia.org/ wiki) .

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (**صبري، ٢٠١٠**) إلى بحث موضوع إدارة المعرفة، والتعرف إلى معوقاتها وإمكاناتها المستقبلية في بيئة الأعمال العربية، وتبنت لذلك منهجاً تحليلياً استنباطياً، حيث قدمت إطارا لمفاهيم المعرفة وإدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة المعلومات، وإبراز دورها في تحقيق وتعظيم كفاءة وفاعلية منظمات الأعمال الحديثة، ومساهمتها في تحقيق فهم العاملين المشترك لرسالة المنظمة، ودورهم فيها والتأكيد على دور القيادة المهم في توليد الثقافة المؤسسية الداعمة للمعرفة والإبتكار، وتحقيق الجودة في عالم تسوده المنافسة والتغيير.وقدمت الدراسة تحليلاً لعدد من المؤشرات التي توضح وضع المعرفة في المجتمعات العربية، والمعوقات الحالية التي تحول دون تمكنها من المنافسة في اكتساب المعرفة واستيعابها عالميا، واقترحت مشاهد (سيناريوهات) مستقبلية للمجتمعات العربية في ضوء واقع المعرفة فيها.

استهدفت دراسة (**أبو خضير، ٢٠٠٩**) تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي مبني على مراجعة مجموعة من الدراسات النظرية والتجارب التطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي في أنحاء متفرقة من العالم وفحصها.وتضمنت الدراسة المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، وإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وتجارب تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.واختتمت الدراسة بخلاصة شملت أهم ما نوقش، والتوصية عبر تقديم تصور مقترح لخطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

استهدفت دراسة (**زيدية، ٢٠٠٩**) التعرف إلى مفهوم إدارة المعرفة وأثرها في إدارة الموارد البشرية، وقد عُرِّفت إدارة المعرفة وأنواعها الضمنية والظاهرة، ومدى أهميتها باعتبارها موضوع بحث حديث يتكون من عناصر وأنماط عدة، والمراحل التي تمر بها متمثلة في كسب المعرفة وتوليدها، وتخزينها فنقلها ثم تطبيقها.وقد خلصت الدراسة إلى: أن المعرفة هي الموجود غير الملموس الأكثر أهمية، حيث إن أغلب المؤسسات التي تملك المعرفة لا تستخدمها أو أنها تستخدمها بأسلوب غير ملائم، وأوصت الدراسة بالتأكيد على أن إدارة المعرفة علم جديد في الإدارة يجب الاهتمام به، والتعرف إلى مزاياه للمؤسسات بشكل عام.

هدفت دراسة (**كورتل، ٢٠٠٧**) إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بالمعرفة والتعرف عليها، وكيفية إدارتها إنطلاقا من عرض الأطروحات النظرية النابعة عن دراسات ميدانية، ومن ثم تحديد الأساليب المثلى لإدارة فاعلة لها قصد تحقيق الميزة التنافسية الدائمة والديناميكية

للمنظمة؛ التي أسست لها نظرية الموارد، ثم تحديد العوائق التي تعرقل التجسيد الفعلي لإدارة المعرفة، وتقديم اقتراحات من شأنها أن تؤسس لمنظمات مبدعة للمعرفة تحقق مزاياها التنافسية من خلال الإدارة الفاعلة لها.

هدفت دراسة (**محمد**، ٢٠١٠) إلى التعرف إلى مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية، وقد اختبر هذا الأثر باستخدام تحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير عال بين المتغير المستقل وهو عمليات إدارة المعرفة، وبين المتغير التابع وهو الميزة التنافسية، كما أشارت النتائج كذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى مدة الخدمة، في حين لم تكن هناك فروق تعزى للمسمى الوظيفي، وأوصت الدراسة بتأسيس إدارة مستقلة للمعرفة تظهر في الهيكل التنظيمي، وتحدد مهماتها بإنشاء المعرفة وامتلاكها والمشاركة والخزن والانتفاع والتقويم، والعمل على إزالة جميع العوائق التي تحول دون وصول المعرفة للأفراد، والقيام بإعداد خطط ورسم سياسات تدريبية للقيادات الإدارية حول تقنيات إدارة المعرفة.

فسرت دراسة **(Sanchez, 2005)** منهجين أساسين لإدارة المعرفة، حيث يؤكد منهج المعرفة الضمنية على فهم أنواع المعرفة التي يمتلكها الأفراد في المنظمة، وحركة الناس في نقل المعرفة ضمن المنظمة، وإدارة الأفراد الأساسيين كمولدين للمعرفة وحاملين لها. وفي المقابل يؤكد منهج المعرفة الظاهرة على عمليات التمثيل الواضح للمعرفة التي يحملها الأفراد، وتصميم المناهج التنظيمية لتوليد معرفة جديدة، وتطوير النظم (بما في ذلك نظم المعلومات) لنشر المعرفة الظاهرة ضمن المنظمة.ولُخِّصت في الدراسة المنافع والنقائص النسبية لكلا المنهجين في إدارة المعرفة.وقد أوصت الدراسة بتصميم مناهج مركبة من إدارة المعرفة والمعرفة الضمنية، لتوليد تصميم هجين لممارسات إدارة المعرفة في المنظمة.

أساليب جمع البيانات:

مصادر جمع البيانات:

اُستخدمت مصادر البيانات والمعلومات الآتية:

- **المصادر الأولية:**

وتتمثل في إعداد النمط المحدد من الاستبانة الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، حيث يمثل كل سؤال منها أحد الافتراضات أو الاشتراطات التي تكشف عن أحد أبعاد/

خصائص المعرفة الضمنية وجودة المنتج السلعة/ الخدمة، ليكون في الإمكان تحديد مستوى العلاقة فيما بينهما.

- **المصادر الثانوية**:

وتتمثل في مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث واستقصائها ودراستها، والمحتواة في الكتب والبحوث والمقالات والدراسات والرسائل الجامعية باللغتين العربية والإنجليزية، وبخاصة تلك الدراسات التي تناولت موضوع المعرفة الضمنية بأبعادها التقنية والمعرفية، وكذلك أبعاد جودة المنتج سواء أكان سلعة أم خدمة.

الأداة التطبيقية:

بعد دراسة المعلومات المتعلقة ببُعدي المعرفة الضمنية التقني والمعرفي، وكذلك أبعاد جودة المنتج/ السلعة أو الخدمة، واستقصائها من حيث التحليل والاختيار والتطبيق، صمِّمت الاستبانة بطريقة معينة مبنية على مكونات وخصائص وصفات المتغيرات التي تمكن من كشف مستوى العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة المنتج، حيث تتضمن مجموعة من الأسئلة التي يشكل كل منها افتراضاً أو اشتراطاً معيناً للمتغير المحدد بشكل مسبق، والكاشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات.

- ♦ **مكونات الاستبانة**:

بُنيت الاستبانة الأولية المخصصة للتوزيع من جزئين، الأول منهما مكون من خمسة أسئلة تتناول بعض المعلومات الديمغرافية التي تكشف عن الخصائص العامة للأفراد المستجيبين، والجزء الثاني مكون من (٤٤) سؤالاً، حيث تبحث أول (١٤) سؤالاً في بُعدي المعرفة الضمنية، فتناولت الأسئلة الثمانية الأولى البُعد التقني للمعرفة الضمنية، أما الستة الباقية فتناولت البعد المعرفي للمعرفة الضمنية، وبحثت الأسئلة من (١٥ إلى ٤٤) أبعاد جودة المنتج الثمانية وبقدر ملائم من الاستقصاء.

- ♦ **آلية توزيع الاستبانة**:

وُزعت الاستبانة على العينة المستهدفة من القيام بالبحث، والتي تمثل الكادر الأكاديمي والكادر الإداري لموظفي جامعة القدس المفتوحة فرع رام الله، وذلك من خلال تسليم هذه الاستبانات لهم، وبشكل مباشر بعد أخذ موافقة رئيس الجامعة على القيام بذلك.وقد صيغت الأسئلة في الاستبانة ليُبرز كلُ سؤال منها وبوضوح أحد الافتراضات أو الاشتراطات للمعرفة الضمنية وجودة المنتج للإجابة عليه.حيث وضعت خمسة بدائل للإجابة على كل سؤال ابتدأت بجملة (بدرجة عالية جداً) بقيمة رقمية مقدارها خمسة و (بدرجة منخفضة جداً) بقيمة رقمية مقدارها واحد، وفق مقياس ليكرت الخماسي.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة والعينة من جميع أعضاء الكادر الأكاديمي والكادر الإداري في جامعة القدس المفتوحة فرع رام الله، حيث استفسر عن العدد التقريبي لهم (ووفق إدارة الجامعة فقد بلغ إجمالي العدد (٢٣٩) شخصاً موزعين كالآتي: (١٤٠) عضو هيئة تدريس غير متفرغ، و (٤٣) عضو هيئة تدريس متفرغ، و (٥٦) موظفاً إدارياً من مختلف المستويات) ، وذلك بهدف توزيع عدد من الاستبانات تمكن من إجراء الدراسة بحيادية وموضوعية، ليكون في الإمكان تعميم النتائج بعد القيام بالتحليلات الإحصائية اللازمة. وقد بلغ عدد الاستبانات التي وزِّعت (١٥٠) استبانة؛ بنسبة ٦٢,٨٪ من مجتمع الدراسة، استرد الباحثان منها (١١٧) استبانة، أُستُبعد منها (١٣) لعدم اكتمالها للشروط، وبالتالي فإن العدد الخاضع للتحليل هو (١٠٤) استبانة؛ بنسبة ٤٣,٥٪ من مجتمع الدراسة.

الصدق والثبات:

اختبار مصداقية وثبات أداة القياس (الإستبانة):

نظراً للطبيعة التطبيقية لهذه الدراسة، فقد قابل الباحثان عدداً من الأساتذة الممارسين لنشاط البحث العلمي بهدف تحكيم الاستبانة ومعرفة مدى صلاحيتها كأداة للقياس قبل استخدامها في الدراسة، وذلك للوصول إلى مستوى عالٍ من تعميم نتائجها. وبعد تعديل الاستبانة بناء على آراء المحكمين، وقبل توزيعها علىً عينة الدراسة، أُكِّدت مصداقيتها عن طريق القيام بدراسة عينة أولية استطلاعية (Pilot Study) ، وُزِّع فيها أنموذج الاستبانة على عينة ملائمة شكلت ٢٥٪ من العينة الأصلية، اختبر فيها الباحثان مدى فهم المستجيبين منهم للأسئلة ودلالات إجاباتها وارتباطها بالأبعاد والمقاييس المدروسة، وبسِّطت المقاييس المستخدمة في الاستبانة أيضاً، ووضحِّت بما يحقق أقصى مصداقية ممكنة.

الطرائق والأساليب الإحصائية المستخدمة:

أُستُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences- SPSS) للقيام بعمليات التحليل الإحصائي المختلفة والمتنوعة، وذلك للوصول إلى إثبات أو نفي فرضيات هذا البحث وبمستوى معنوية (٠,٠٥) الذي يُعد مستوى مقبولا في العلوم الاجتماعية بصفة عامة (Sekaran, 2005) ، الذي يتمم مستوى الثقة (٠,٩٥) لتفسير نتائج التحليل الإحصائي، وإجراء الاختبارات الإحصائية التالية: اختبار

المصداقية، واختبار التوزيع الطبيعي، وتحليل الارتباط الكلي للفرضية الرئيسة، والجزئي الذي يختبر معنوية ارتباط كل متغير مع المتغير التابع، واختبار الفرضيات وفق المتوسط المعياري.

تحليل خصائص العينة:

الجدول الآتي (إحصاءات) يحتوي على ملخص بالمعلومات الديمغرافية والمفصلة في الجداول التي تليه:

أحصاءات						
		التخصص العلمي	المستوى الأكاديمي	مكان السكن	الدخل الشهري	طبيعة الوظيفة
العدد	فاعل	٩٦	١٠٠	٩٨	٩٩	١٠٠
	مفقود	٨	٤	٦	٥	٤

◄ **أولاً- الاختصاص العلمي**:

عند تفحص التكرارات الواردة في جدول (الاختصاص العلمي) الآتي؛ نلاحظ أن أعلاها تركز في تخصصات التكنولوجيا والعلوم التطبيقية، ثم وبشكل متساو في العلوم الإدارية والاقتصادية والتربية، ثم التنمية الاجتماعية والأسرية، ويمكن استقراء مضامين هذه التكرارات والتخصصات بالقول إن أفرادها يتميزون بدرجة عالية من الوعي بمستوى المعرفة الضمنية لديهم، وانعكاس كل من الوعي والمعرفة على المستوى المطلوب والمرغوب من الجودة الذي يفترض في المنتج أن يتصف به.وهذا يعني أنه كلما توسعت المعرفة الضمنية لدى الأفراد أفقيا ورأسيا، كلما ارتفع المستوى المستهدف من الجودة في المنتج سواء كان خدمة أم سلعة.

الاختصاص العلمي					
		التكرار	النسبة	النسبة الفاعلة	النسبة التراكمية
فاعل	العلوم الإدارية والاقتصادية	٢٣	٢٢,١	٢٤,٠	٢٤,٠
	التكنولوجيا والعلوم التطبيقية	٣١	٢٩,٨	٣٢,٣	٥٦,٣
	التنمية الاجتماعية والأسرية	١٠	٩,٦	١٠,٤	٦٦,٧
	الإدارة والريادة	٥	٤,٨	٥,٢	٧١,٩
	العلوم الطبيعية	٤	٣,٨	٤,٢	٧٦,٠
	التربية	٢٣	٢٢,١	٢٤,٠	١٠٠,٠
	المجموع	٩٦	٩٢,٣	١٠٠,٠	
مفقود	٠	٨	٧,٧		
المجموع الكلي		١٠٤	١٠٠,٠		

◄ **ثانياً- المستوى الأكاديمي:**

يتضمن جدول (المستوى الأكاديمي) التوزيعات التكرارية للمؤهل الأكاديمي لأفراد عينة الدراسة، والتي توزعت بشكل متقارب بين حملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبكالوريوس وبمستوى أقل حملة شهادة الدبلوم المهني، ومضمون هذه التوزيعات يتمثل في الدرجة العالية من الوعي في الإجابة على أسئلة الاستبانة، والقدرة على النفاذ إلى المعاني العميقة الكامنة خلف المعاني الظاهرة للفقرات المطلوب الإستجابة لها بالموافقة على تواجدها بدرجة ما في الواقع المعاش.

المستوى الأكاديمي					
		التكرار	النسبة	النسبة الفاعلة	النسبة التراكمية
فاعل	ثانوية عامة	١	١,٠	١,٠	١,٠
	دبلوم مهني	١٠	٩,٦	١٠,٠	١١,٠
	بكالوريوس	٣٦	٣٤,٦	٣٦,٠	٤٧,٠
	ماجستير	٢٥	٢٤,٠	٢٥,٠	٧٢,٠
	دكتوراه	٢٨	٢٦,٩	٢٨,٠	١٠٠,٠
	المجموع	١٠٠	٩٦,٢	١٠٠,٠	
مفقود	٠	٤	٣,٨		
المجموع الكلي		١٠٤	١٠٠,٠		

◄ **ثالثاً- مكان السكن:**

المقصود من إدراج هذا البند ضمن استبانة الدراسة هو استقراء درجة انعكاس مكان السكن على كثافة المعرفة الضمنية لدى الفرد المستجيب، وعلاقة هذه المعرفة بالمستوى المقصود من الجودة المقترنة بالمنتج المطلوب، حيث إن ارتفاع عدد المتغيرات والعناصر البيئية الداخلية والخارجية للفرد، ودرجة حركية هذه المتغيرات ضمن البيئة، والذي قد ينعكس على مستوى تعقيد هذه البيئة، وارتباط كل ذلك بدرجة قوية بمعرفة الفرد وجودة المنتجات، قد يؤدي إلى ارتفاع مستوى العلاقة بين المعرفة الضمنية للفرد ومستوى الجودة المطلوب في منتجات الشركات على اختلاف أنواعها.

وقد لاحظنا أن العدد الأكبر من أفراد العينة يتركز في المدينة، والتي هي أماكن حضرية مكتظة ومزدحمة بعدد كبير من العناصر والمتغيرات البيئية، وترافق هذه المتغيرات درجة عالية من الحركية والتغيير المتواصل والمستمر وبدرجة عالية الوتيرة في السرعة وفي

مختلف الاتجاهات.ويلي ذلك تركز أفراد العينة في القرية، مع أنه قد يكون من المفترض أن تكون متغيرات وحركية البيئة في القرية بمستوى أقل من المدينة، وأن تكون درجة التعقيد في مستوى أكثر إنخفاضا، إلا أن الواقع المعاصر يخالف ذلك، بسبب التحسن الكبير في طرق المواصلات سواء البرية أم الجوية أم البحرية، وكذلك انتشار وسائل الاتصالات وتقدمها، الأمر الذي جعل بيئة القرية تكاد تكون متطابقة مع بيئة المدينة في النمط العام وفي اتجاه النشاطات البيئية، مما يجعل من إجابات أفراد العينة قريبة جدا من الواقع ومن الصدق مع المستوى العام من النشاطات المجتمعية والبيئية.

مكان السكن					
		التكرار	النسبة	النسبة الفاعلة	النسبة التراكمية
فاعل	مدينة	٦٣	٦٠,٦	٦٤,٣	٦٤,٣
	قرية	٣٢	٣٠,٨	٣٢,٧	٩٦,٩
	مخيم	٣	٢,٩	٣,١	١٠٠,٠
	المجموع	٩٨	٩٤,٢	١٠٠,٠	
مفقود	٠	٦	٥,٨		
المجموع الكلي		١٠٤	١٠٠,٠		

◄ **رابعاً- الدخل الشهري:**

تبدو التكرارات المدرجة في جدول (الدخل الشهري) متناسقة ومتسقة مع بيانات الخصائص الديمغرافية التي نوقشت آنفاً، حيث تركزت التكرارات العليا في أصحاب الدخل الذين تزيد عن ٤٥٠٠ شيكلاً جديداً، ثم الذين تتراوح دخولهم بين ٣٥٠٠- ٤٥٠٠ شيكلاً جديداً، ثم الذين تقع دخولهم بين ٢٥٠٠- ٣٥٠٠ شيكل جديد، وبنسبة تبلغ ٨٨٪ من حجم أفراد العينة، مما يعني توافر القدرة المالية الملائمة لدى أفراد العينة على شراء منتج شركات الاتصالات الفلسطينية، وكذلك القدرة على طلب مستوى مناسب وملائم من الجودة المرافقة للمنتج المستهدف.فإذا ما ربطنا بين الاختصاص الأكاديمي والمستوى الأكاديمي ومكان السكن بالدخل الشهري، نستنتج أن أفراد العينة الممثلة للمجتمع المستهدف من الدراسة، يتمتعون بمستوى عال من المعرفة الضمنية التي تتصل، وبشكل قوي بمستوى الجودة المطلوب توافره في منتج شركات الاتصالات الفلسطينية.

الدخل الشهري					
		التكرار	النسبة	النسبة الفاعلة	النسبة التراكمية
فاعل	أقل من ١٥٠٠ شيكل	١	١,٠	١,٠	١,٠
	أكثر من ١٥٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ شيكل	٦	٥,٨	٦,١	٧,١
	من ٢٥٠٠ شكل إلى أقل من ٣٥٠٠ شيكل	١٣	١٢,٥	١٣,١	٢٠,٢
	أكثر من ٣٥٠٠ شيكل إلى أقل من ٤٥٠٠ شيكل	٣٣	٣١,٧	٣٣,٣	٥٣,٥
	أكثر من ٤٥٠٠ شيكل	٤٦	٤٤,٢	٤٦,٥	١٠٠,٠
	المجموع	٩٩	٩٥,٢	١٠٠,٠	
مفقود	٠	٥	٤,٨		
المجموع		١٠٤	١٠٠,٠		

◄ خامساً- طبيعة الوظيفة:

عند التفحص الدقيق لتوزيع أفراد عينة الدراسة بين أداريين وأكاديميين، والواردة في جدول (طبيعة الوظيفة) ، فإننا نجد تقارباً نسبياً بين أفراد العينة من حيث العدد، وبربط هذا التوزيع بالخصائص السابقة والمتعلقة بأفراد العينة والتي نوقشت بإيجاز وتركين، فإننا نلاحظ استمرار وجود تناسق وتكامل بين المعرفة الضمنية بشقيها التقني والمعرفي، وعلاقتهما بجودة المنتج.حيث يركز الإداريون بحسب طبيعة عملهم الوظيفية التطبيقية على الخصائص العملية التشغيلية لمنتج شركات الاتصالات الفلسطينية، ويجب أن تنعكس هذه الخصائص ضمن جودة محددة مطلوبة ومرغوبة ليكون أداء المنتج العملي ضمن النطاق المرغوب في عمل المنتج.في الوقت الذي ينظر فيه الأكاديميون، وبشكل متكامل مع الناحية التطبيقية إلى الجانب النظري المعرفي الذي يتضمن الخصائص المعنوية لمنتج شركات الاتصالات، حيث ترتبط هذه الخصائص بشكل قوي بالناحية النظرية أو المعرفية للمعرفة الضمنية لهذا القطاع من العينة.

طبيعة الوظيفة					
		التكرار	النسبة	النسبة الفاعلة	النسبة التراكمية
فاعل	أكاديمي	٤٢	٤٠,٤	٤٢,٠	٤٢,٠
	إداري	٥٨	٥٥,٨	٥٨,٠	١٠٠,٠
	المجموع	١٠٠	٩٦,٢	١٠٠,٠	
مفقود	٠	٤	٣,٨		
المجموع		١٠٤	١٠٠,٠		

اختبار فرضيات الدراسة فعرض نتائجها:

أولاً ـ الاختبارات الإحصائية التمهيدية:

١. طريقة ألفا كرنباخ (Cronbach's Alpha) :

أجري اختبار درجة مصداقية البيانات (ألفا كرونباخ) وذلك بهدف اختبار درجة الموثوقية أو الاعتمادية (Reliability) للبيانات، وقياس مدى الثبات أو الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الفرضيات.وتفسر درجة الاعتمادية (Reliability) معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل (ألفا كرونباخ) بأنها القيمة التي تساوي ٦٠٪ فأكثر، أما إذا كانت أقل من ذلك فتعد ضعيفة، وإذا كانت أكثر من ٩٠٪ فتعد ممتازة (Sekaran, 2005). ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي الحاسوبي، وجد أن قيمة معامل (ألفا كرونباخ) الواردة في جدول (إحصاءات الاعتمادية) التالي تساوي ما نسبته ٩٥٪، أي إمكانية اعتماد نتائج تحليل الاستبانة، والإطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف الدراسة.

إحصاءات الاعتمادية	
عدد المفردات	ألفا كرونباخ
٤٤	٠,٩٥٠

٢. اختبار التوزيع الطبيعي:

(One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test, K- S):

يُجرى اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة طبيعة توزيع الردود على أسئلة كل متغير في فرضيات الدراسة، ويُطلق الحكم بأن التوزيع يعدّ طبيعياً وفق الافتراضات الآتية:

Ho: إذا ما كانت معنوية التوزيع < من ٥٪، يكون التوزيع طبيعياً

H1: إذا كانت معنوية التوزيع > من ٥٪، لا يكون التوزيع طبيعياً

وقد تبين أن التوزيع طبيعي لبيانات المتغيرات الآتية: المعرفة الضمنية وجزئيها البعد التقني والبعد المعرفي، وكذلك أبعاد الجودة المتمثلة في الخصائص المكملة والمتانة والصلاحية والصفات الجمالية، أما أبعاد الجودة الأخرى والمتمثلة في الأداء والموثوقية والمطابقة/ المقابلة والجودة، فلم تكن الردود على الأسئلة المتعلقة بها موزعة توزيعاً طبيعياً، وذلك لتركز الإجابات ضمن درجة تواجد الفقرة ضمن فئة بشكل أكثر من غيرها.

وهذا يعني الاطمئنان ولو جزئياً إلى سلامة نتائج التحليلات الإحصائية الأخرى، وبالتالي توافر الدليل على إمكانية تعميمها، اعتماداً على الكبر النسبي لحجم العينة، وصحة النموذج الذي اختير إطارا للتحليل، كما سيأتي ذلك في وقت لاحق من هذه الدراسة.

اختبار كولمغروف- سميرنوف												
		الجودة المدركة	الصفات الجمالية	الصلاحية	المتانة	المطابقة/ التوافق	الموثوقية	الخصائص المكملة	الأداء	البعد المعرفي	البعد التقني	المعرفة الضمنية
العدد		١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣	١٠٣
a, b المعلمات الطبيعية	الوسط	٣,٠٣	٢,٩٧	٣,١٣	٢,٩٥	٣,٠٧	٢,٩٤	٢,٩٥	٣,٣٣	٣,١١	٣,٢٨	٣,٢١
	الانحراف المعياري	.٧٨٢	.٧٠٣	.٧١٥	.٧٥٤	.٦٢٤	.٧١٣	.٧١٥	.٦٧٥	.٥٩٣	.٥٠٣	.٤٦٥
أقصى الفروق المتطرفة	المطلق	.١٤٩	.١٣٢	.١٢٢	.٠٨٦	.١٥٦	.١٥٠	.١١٢	.١٤٠	.٠٧٩	.١١٤	.٠٧٠
	موجب	.٠٨٧	.٠٧٠	.٠٩٨	.٠٧٠	.١١٣	.٠٧١	.١٠٩	.١٤٠	.٠٧٩	.٠٥٥	.٠٥٢
	سالب	-.١٤٩	-.١٣٢	-.١٢٢	-.٠٨٦	-.١٥٦	-.١٥٠	-.١١٢	-.٠٨٩	-.٠٧٣	-.١١٤	-.٠٧٠
قيمة كولمغروف- سميرنوف المعيارية		١,٥١٧	١,٣٤٤	١,٢٤١	.٨٨٢	١,٥٩٠	١,٥٣٣	١,١٤٢	١,٤٣١	.٨٠٦	١,١٦٥	.٧١٧
معنوية التوزيع		.٠٢٠	.٠٥٤	.٠٩٢	.٤١٩	.٠١٣	.٠١٨	.١٤٧	.٠٣٢	.٥٣٥	.١٣٢	.٦٨٢
a. اختبار التوزيع؛ طبيعي												
b. محسوبة من البيانات												

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات (الارتباط) :

١. نتائج الفرضية الرئيسة:

ارتباطات الفرضية الرئيسة										
		الجودة المدركة	الصفات الجمالية	الصلاحية	المتانة	المطابقة/ التوافق	الموثوقية	الخصائص المكملة	الأداء	المعرفة الضمنية
المعرفة الضمنية	ارتباط بيرسون	٠,٥٧٣**	٠,٥٧٥**	٠,٤٩٧**	٠,٤٥٥**	٠,٤٩٠**	٠,٤٨٦**	٠,٤٥٨**	٠,٥٦٨**	١
	معنوية الارتباط	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	
	العدد	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤
الارتباط معنوي على مستوى ١٪ **										

أجرى التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة من الاستبانات المستردة من عينة الدراسة، وذلك لمعرفة درجة معنوية الارتباط بين كل من المعرفة الضمنية ببُعديها (البعد التقني والبعد المعرفي) من جهة وأبعاد جودة المنتج (وهي: الأداء والخصائص المكملة والموثوقية والمقابلة/ المطابقة والمتانة والصلاحية والصفات الجمالية والجودة المدركة) ، وبملاحظة معنوية الارتباط الواردة في الجدول (ارتباطات الفرضية الرئيسة) ولجميع المتغيرات ثبت أنها جميعاً أقل من ٥٪، وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الضمنية ببُعديها وجودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية بأبعادها الثمانية.

٢. نتائج ارتباط الفرضية الفرعية الأولى (البُعد التقني):

ارتباطات الفرضية الفرعية الأولى						
		الصلاحية	المتانة	المطابقة/ التوافق	الأداء	البعد التقني
البعد التقني	ارتباط بيرسون	٠,٤٦٢**	٠,٤١٧**	٠,٣٧٤**	٠,٤٥٣**	١
	معنوية الارتباط	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	
	العدد	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤

وبتجزئة نتائج تحليل الارتباط لمتغير المعرفة الضمنية للكشف عن معنوية الارتباط بين البعد التقني في المعرفة الضمنية، وكل من أبعاد جودة المنتج المادية، نلاحظ أن معنوية الارتباط الواردة في الجدول (ارتباطات الفرضية الفرعية الأولى) جميعها أقل من ٥٪، وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني في المعرفة الضمنية وجودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية بأبعادها المادية.

٤. نتائج ارتباط الفرضية الفرعية الثانية (البُعد المعرفي):

ارتباطات الفرضية الفرعية الثانية						
الجودة المدركة	الصفات الجمالية	الموثوقية	الخصائص المكملة	البعد المعرفي		
**٠,٥٥٩	**٠,٥٥١	**٠,٤٦٤	**٠,٤٠٩	١	ارتباط بيرسون	البعد المعرفي
٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠		معنوية الارتباط	
١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	١٠٤	العدد	

وفيما يتعلق بنتائج تحليل الارتباط للبعد المعرفي في متغير المعرفة الضمنية وللكشف عن معنوية الارتباط بينه وبين كل من أبعاد جودة المنتج غير المادية، نلاحظ أن معنوية الارتباط الواردة في الجدول (ارتباطات الفرضية الفرعية الثانية) جميعها أقل من ٥٪، وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي في المعرفة الضمنية وجودة المنتج لشركات الاتصالات الفلسطينية بأبعادها غير المادية.

ثالثاً- نتائج الفرضيات الفرعية (التحليل وفق المتوسط المعياري) :

طريقة احتساب المتوسطات للفقرات وللفرضية:

١. المتوسط المعياري للفقرات = (١+٢+٣+٤+٥) / ٥ = [٣]، وبهذا الرقم تتم المقارنة.

٢. متوسط الفرضية = (متوسط فقرات المتغير الأول + متوسط فقرات المتغير الثاني) / ٢

- **تحليل الفرضية الفرعية الأولى والفرضيات التابعة لها:**

(S1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية والأبعاد المادية لجودة المنتج

الرقم	المعرفة الضمنية (البعد التقني)	متوسط الفقرة	النسبة
١	٠,١,١ يوجد توافق بين تصميم المنتج (الخدمة) ومستوى إدراكك بكيفية استخدام هذا المنتج ونتائج هذا الاستخدام	٣,٤٢	٠,٦٨
٢	٠,١,٢ يتم تزويد المنتج (الخدمة) بالخصائص التي لا تمثل تناقضا ملموسا مع المعرفة الخاصة بك كمستهلك.	٣,٢٥	٠,٦٥
٣	٠,١,٣ تشعر بوجود توافق بين مشاعرك العميقة والبناء العام للمنتج/ للخدمة الجديد الذي تقدمه شركات الاتصال	٣,١٤	٠,٦٣
٤	٠,١,٤ يمثل المنتج (الخدمة) الجديد لشركات الاتصال استمرارا لخبرتك المتراكمة بخصوص منتج هذه الشركات.	٣,٣١	٠,٦٦
٥	٠,١,٥ تتمكن كمستهلك لمنتج (لخدمة) شركات الاتصال من تمرير المعرفة الخاصة بالمنتج الجديد إلى الآخرين بسهولة.	٣,٣١	٠,٦٦
٦	٠,١,٦ تتحول الصفات العامة لمنتج (لخدمة) شركات الاتصال إلى جزء من معرفتك وثقافتك تمكنك من اكتساب أية معارف جديدة بسلاسة.	٣,٢٨	٠,٦٦
٧	٠,١,٧ تتحول خصائص وصفات منتج (خدمة) شركات الاتصال إلى رموز ضمن معرفتك العامة تتمكن من مشاركة الآخرين بها	٣,٢٧	٠,٦٥
٨	٠,١,٨ تتمكن كمستهلك من امتصاص المعرفة بخصائص منتج (خدمة) شركات الاتصال بحيث تتحول إلى جزء أساسي من معرفتك العامة	٣,٢٥	٠,٦٥
	المجموع	٢٦,٢٣	٢,٢٥
	متوسط المتغير	٣,٢٨	
	متوسط النسبة المئوية		٠,٦٦

- **الفرضيات التابعة:**

(S1F1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد الأداء لجودة المنتج

الرقم	أداء المنتج/ الخدمة	متوسط الفقرة	النسبة
١٥	١,١ يعكس منتج (خدمة) شركات الاتصال فاعلية هذه الشركات في استخدام الموارد المتاحة وكفاءتها في تحقيق الأهداف المقصودة	٣,٣٨	٠,٦٨
١٦	١,٢ تبرز كفاءة شركات الاتصال في استخدام الموارد المتاحة؛ في المستوى العالي لأداء المنتج (الخدمة) المقدم من هذه الشركات	٣,٣٠	٠,٦٦
١٧	١,٣ يمثل المنتج (الخدمة) المقدمة من قبل شركات الاتصال قدرة هذه الشركات على كفاءة التشغيل في استخدام مدخلات الانتاج	٣,٣٧	٠,٦٧

الرقم	أداء المنتج/ الخدمة	متوسط الفقرة	النسبة
١٨	١,٤ تبرز قدرات شركات الاتصال على التخطيط؛ في الكميات الملائمة من المنتج (الخدمة) التي تقدم لجمهور المستهلكين	٣,٢٩	٠,٦٦
	متوسط المتغير	٣,٣٤	
	متوسط النسبة المئوية		٠,٦٧
	متوسط الفرضية	٣,٣١	

تتضمن فقرات البعد التقني للمعرفة الضمنية وبنودها خصائص حركية قادرة على التحول والتغيير والتفاعل وفق أنماط يمكن ملاحظتها، فتصميم المنتج والبناء العام له والتفريق بين الأجيال القديمة والجديدة منه، وقابلية الخصائص للتحول إلى رموز تكون جزءاً من المعرفة الضمنية للمستهلك، وإمكانية التحقق من خصائص تصميم المنتج والأداء العملي لها وثبات هذا الأداء، كلها خصائص تتذبذب وبشكل مستمر وثابت بين الحالة غير المادية وغير الملموسة، والحالة المادية الملموسة التي يمكن استشعارها بأحدى الحواس الخمس.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,٣١) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبين بعد الأداء لجودة المنتج.

(S1F2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبُعد المطابقة (التوافق) لجودة المنتج

الرقم	المطابقة (التوافق)	متوسط الفقرة	النسبة
٢٧	٤,١ يتضمن تصميم منتج (خدمة) شركات الاتصال خاصية الثبات وبنسبة عالية المستوى	٣,١٢	٠,٦٢
٢٨	٤,٢ يشتمل تصميم المنتج (الخدمة) على صفة السرعة المتغيرة التي يُقبل تفاوتها ضمن نطاق محدد وضئيل	٣,٠١	٠,٦٠
٢٩	٤,٣ تتسم خاصية الحجم في المنتج (الخدمة) الذي تقدمه شركة الاتصال بالثبات العالي نسبيا على مدى العمر الافتراضي	٣,٠٣	٠,٦١
٣٠	٤,٤ يتصف منتج (خدمة) شركة الاتصال بشكل عام بموافقته للخصائص العامة المصممة مسبقا وبمطابقته لها	٣,١٣	٠,٦٣

الرقم	المطابقة (التوافق)	متوسط الفقرة	النسبة
	متوسط المتغير	٣,٠٧	
	النسبة المئوية		٠,٦١
	متوسط الفرضية	٣,١٨	

على الرغم من أن تذبذب وانتقال اشتراطات أو بنود البعد التقني بين الحالة المادية وغير المادية أمر مرغوب ومطلوب، أو أنها الطبيعة المصاحبة لهذه الاشتراطات والبنود، فإن توافر خصائص الثبات والسرعة المتغيرة ضمن حدود ضيقة وفي نطاق زمني ممتد يمثل العمر الافتراضي للمنتج، مع ضرورة توافر توافق بين الصفات المخططة للمنتج والصفات العملية، كلها أمور لا بد منها إذا ما أرادت الشركة المقدمة للمنتج بقسميه السلعة أو الخدمة، أن يلاقي القبول العام من المستهلك وصولاً إلى درجة تبنيه وعدم الاستغناء عنه لفترة طويلة.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,١٨) ، ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد المطابق (التوافق) لجودة المنتج.

(S1F3) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبُعد المتانة لجودة المنتج

الرقم	المتانة (قوة التحمل)	متوسط الفقرة	النسبة
٣١	٥,١ يتحمل منتج (خدمة) شركة الاتصال الحد الأقصى من الضغوط والظروف الصعبة أثناء إنجازه لعمله	٣,٠٤	٠,٦١
٣٢	٥,٢ يقاوم منتج (خدمة) شركة الاتصال أقسى الصدمات ويستمر بالعمل دون أدنى معاناة من الفشل	٢,٩٠	٠,٥٨
٣٣	٥,٣ يتميز منتج (خدمة) شركة الاتصال بالمتانة الكافية لمقاومة الأضرار والأعطال	٢,٨٨	٠,٥٨
٣٤	٥,٤ يتقبل منتج (خدمة) شركة الاتصال الإصلاح والعودة إلى مسار العمل بشكل ملائم	٢,٩٩	٠,٦٠
	متوسط المتغير	٢,٩٥	
	النسبة المئوية		٠,٥٩
	متوسط الفرضية	٣,١٢	

يشترط لقبول منتج ما سواء أكان سلعة أم خدمة، مع ما يرافقه من خصائص وصفات واشتراطات ليكون جزءاً من البعد التقني للمعرفة الضمنية، وما يصاحب ذلك من انتقال بسرعة وثبات بين الحالة غير المادية والحالة المادية في أثناء إنجاز المنتج للأهداف المرجوة منه، أن يقترن ذلك كله بخاصية المتانة وقوة التحمل، مهما واجه من ظروف وضغوط وصدمات، ومهما كانت العوامل المؤدية إلى احتمال حدوث أضرار أو أعطال، وتتجسد خاصية المتانة كذلك في القدرة على العودة إلى الحالة الطبيعية، إما تلقائيا أو عبر تقبل أية إصلاحات أو إضافات مكملة.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,١٢) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد المتانة (قوة التحمل) لجودة المنتج.

(S1F4) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد التقني للمعرفة الضمنية وبُعد الصلاحية لجودة المنتج

الرقم	الصلاحية	متوسط الفقرة	النسبة
٣٥	٦,١ يتميز المنتج (الخدمة) بصفة الصلاحية التي تمكنه من تقبل إعادة الترميم والإصلاح بسهولة	٣,٠٦	٠,٦١
٣٦	٦,٢ تبرز صفة صلاحية منتج (خدمة) شركة الاتصال بقوة إذا ما اقترنت عمليات تصليحه بانخفاض التكلفة	٣,١٧	٠,٦٣
٣٧	٦,٣ تتجسد صفة صلاحية المنتج (الخدمة) الجيدة في سهولة الحصول عليها بشكل متكرر ودمث	٣,١٤	٠,٦٣
	متوسط المتغير	٣,١٢	
	النسبة المئوية		٠,٦٢
	متوسط الفرضية	٣,١١	

الصلاحية ضلع مكمل لحدود المنتج المختلفة، وتعني أن المنتج يتقبل وبسهولة أية ترميمات تجرى عليه ضمن المدى المادي والمدى غير المادي المقترنين به بشكل غير منفصل، فهو يتقبل الإضافة المادية في الشكل، ويتقبل الإضافة غير المادية في الصفات أو البرمجيات الخاصة به، وتكون هذه الصلاحية في المستوى الأعلى لها، إذا ما كانت عملية إنجازها ضمن الحدود الدنيا من التكاليف المتنوعة، وكذلك إذا ما كانت في متناول

اليد في جميع الظروف والأوقات.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,١١) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد الصلاحية لجودة المنتج.

وبعد إثبات وجود علاقة بين متغيرات الفرضيات التابعة للفرضية الفرعية الأولى، فإننا نستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية والأبعاد المادية لجودة المنتج

- **تحليل الفرضية الفرعية الثانية والفرضيات التابعة لها:**

(S2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين الأبعاد غير المادية لجودة المنتج:

الرقم	المعرفة الضمنية (البعد المعرفي)	متوسط الفقرة	النسبة
٩	٠,٢,١ تشعر كمستهلك بعدم وجود تناقض بين معتقداتك وإيمانك والخصائص العامة للمنتج (للخدمة) الجديد الذي تقدمه شركات الاتصال	٣,١٧	٠,٦٣
١٠	٠,٢,٢ تمثل الخصائص العامة للمنتج (للخدمة) الجديد انعكاسا مطابقا للمثل السامية التي تتبناها كمستهلك في الحياة	٣,٠١	٠,٦٠
١١	٠,٢,٣ تتميز العلاقة بين مقدم منتج (خدمة) الاتصال وبينك كمستخدم بارتباط وثيق يعزز من القيم العامة السائدة في المجتمع	٢,٩٢	٠,٥٨
١٢	٠,٢,٤ يتوافق المنتج (خدمة) بشكل عام مع النماذج العقلية السائدة لدى الجمهور المستهلك لمنتج شركات الاتصال	٣,١٨	٠,٦٤
١٣	٠,٢,٥ يكتسب منتج (خدمة) شركة الاتصال خاصية التطبيق العملي للمخططات العقلية التي تبنيها كمستهلك	٣,٢٠	٠,٦٤
١٤	٠,٢,٦ ينساب منتج (خدمة) شركة الاتصال بسلاسة ضمن السياق الجاري للإتجاه العام السائد لدى أفراد المجتمع	٣,١٥	٠,٦٣
	المجموع	١٨,٦٣	٣,٧٣
	متوسط المتغير	٣,١١	
	متوسط النسبة المئوية		٠,٦٢

- **الفرضيات التابعة:**

(S2F1) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الخصائص المكملة لجودة المنتج

الرقم	الخصائص المكملة	متوسط الفقرة	النسبة
١٩	٢,١ يتصف منتج (خدمة) شركة الاتصال بالخصائص التي تعزز أداءه الأساسي الذي بني وفق معاييره	٣,١٧	٠,٦٣
٢٠	٢,٢ تتميز مواصفات منتج (خدمة) شركة الاتصال بالقدرة على إطلاق إشارات تحذيرية في حالة حدوث عطب في الأداء	٢,٨٢	٠,٥٦
٢١	٢,٣ تمكن مرونة هيكلية بناء المنتج (الخدمة) من توفير خصائص ذات كفاءة في الكشف عن أية نقائص قد تشوب فاعلية عمل المنتج	٢,٩٣	٠,٥٩
٢٢	٢,٤ القدرة والسرعة والحجم الملائم لمنتج (لخدمة) شركات الاتصال أدوات قوية تقنعك كمستهلك بدفع المزيد من النقود للحصول عليه	٢,٨٩	٠,٥٨
	متوسط المتغير	٢,٩٥	
	النسبة المئوية		٠,٥٩
	متوسط الفرضية	٣,٠٣	

تحتوي المعرفة الضمنية على أنساق وتشكيلات متعددة ومتباينة في طبيعتها وخصائصها وصفاتها العامة، فالفروق بين المعتقدات والقيم وصفات المنتج غير المادية واضحة وملموسة وإن كان يصعب أحيانا على الأفراد إبراز هذه الفروق ضمن ألفاظ مميزة لها.والصفات المصاحبة أو المكملة للمنتج يفترض فيها امتلاك قدرة تحويلية لتمثيل النماذج العقلية للمستهلكين في الواقع العملي، وكذلك لتجسيد المخططات العقلية التي يبنيها المستهلكون فيما يتعلق بالاستخدامات المتوقعة من امتلاك المنتج.

إن افتراض المستهلك وجود مؤشرات ومقدمات لحدوث أعطال سواء في الهيكل المادي العام للمنتج، أو تغيرات جذرية في الأداء والصفات والخصائص من المسلمات التي يطلبها المستهلك في المنتج المستهدف، مع ما يرافق ذلك من سرعة في الأداء وقوة في الإنجاز والملاءمة في الحجم.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,٠٣) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بعد الخصاص المكملة لجودة المنتج.

(S2F2) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الموثوقية لجودة المنتج

الرقم	الموثوقية	متوسط الفقرة	النسبة
٢٣	٣,١ يمكن لمنتج (لخدمة) شركة الاتصال العمل وبمستوى ثقة عال من وجهة نظرك كمستهلك حتى نهاية عمره الافتراضي	٣,٠٣	٠,٦١
٢٤	٣,٢ يتميز منتج (خدمة) شركة الاتصال بأن احتمالية حدوث فشل في أدائه تكون في أدنى حالاتها	٢,٨٣	٠,٥٧
٢٥	٣,٣ يمتلك منتج (خدمة) شركة الاتصال القدرة على استمرار اتساق الأداء وتماسكه وثباته في جميع مراحل العمل	٣,٠٢	٠,٦٠
٢٦	٣,٤ تستمر منفعة عمل منتج (خدمة) شركة الاتصال في ثباتها وبمستوى مرتفع في مختلف ظروف الأداء	٢,٨٨	٠,٥٨
	متوسط المتغير	٢,٩٤	
	النسبة المئوية		٠,٥٩
	متوسط الفرضية	٣,٠٢	

لكي تتجلى الموثوقية في المنتج بأعلى مستوياتها، لا بد أن ترتبط بالبنود العامة للبعد المعرفي للمعرفة الضمنية، فالمستوى العالي من الثقة هو من مكوّنات بناء المعتقدات والإيمان لدى الأفراد، وحالات الفشل والعجز عن الأداء، تقترن بضعف الإيمان واليقين لدى الأفراد، والتماسك والثبات في جميع الظروف على اختلافها تشكل جزءاً أساسياً من النماذج والمخططات العقلية التي يبنيها الأفراد في مدى زمني مطول، والمنفعة في الأداء عامل مهم جدا في تعزيز القيم والمثل السامية التي يتبناها الأفراد.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,٠٢) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية، وبعد الموثوقية لجودة المنتج.

(S2F3) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بُعد الصفات الجمالية لجودة المنتج

الرقم	الصفات الجمالية	متوسط الفقرة	النسبة
٣٨	٧,١ تتميز المكونات غير الظاهرة للمنتج (للخدمة) بالصلابة وانخفاض مستوى الصيانة ورخص التكلفة	٢,٨٧	٠,٥٧
٣٩	٧,٢ يتم إضفاء صفات المتانة والصلاحية المناسبة على منتج (خدمة) شركة الاتصال وضمن تكاليف مالية ملائمة	٢,٨٨	٠,٥٨
٤٠	٧,٣ تتصف الخصائص الظاهرة للمنتج (للخدمة) بالجماليات التي تقابل الأذواق المختلفة للعملاء	٣,١٣	٠,٦٣
٤١	٧,٤ تقترن جماليات منتج (خدمة) شركة الاتصال بالمتانة الملائمة والصلاحية لأداء العمل بشكل مستمر	٣,٠٢	٠,٦٠
	متوسط المتغير	٢,٩٨	
	النسبة المئوية		٠,٦٠
	متوسط الفرضية	٣,٠٤	

جماليات المعتقدات والإيمان والمثل السامية والقيم وما ينتج عن ذلك من مخططات ونماذج عقلية، هي في الواقع الحال المناظر لحاسة التذوق المادي للطعوم الحلوة باللسان، ومن ذلك القبيل صفات الصلابة والمتانة والصلاحية، فهي في منظور الجماليات كائنات لذيذة الطعم وحلوة المذاق، لكن بمعايير ومقاييس الجماليات.ويفترض الأفراد أن تتطابق وتتقابل الخائص العامة للمنتج؛ سواء أكانت ظاهرة أم مخفية، مع الجماليات التي تكتنف البناء العقلي لهم، وتزداد روعة وبهجة هذه الجماليات إذا ما استمرت بصلابة وثبات ومتانة ضمن مدى زمني ممتد، مع الوصول إلى القمة إذا ما رافق ذلك انخفاض ملموس في تكاليف الحصول عليها.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,٠٤) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بعد الصفات الجمالية لجودة المنتج.

(S2F4) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البُعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبُعد الجودة المدركة لجودة المنتج

الرقم	الجودة المدركة	متوسط الفقرة	النسبة
٤٢	٨,١ يصطبغ منتج (خدمة) شركة الاتصال بفهم المستهلك ووجهة نظره المتعلقة بمدى إدراكه لجودتها	٣,٠٦	٠,٦١
٤٣	٨,٢ تقوم صلاحية منتج (خدمة) شركة الاتصال على مدى تشربها لأبعاد وجهة نظر المستهلك فيما يتعلق بأدائها	٢,٩٩	٠,٦٠
٤٤	٨,٣ يتم ربط الغرض المستهدف من استحداث المنتج (الخدمة) بتصور المستهلك للجودة الكلية للمنتج/ للخدمة أو مقدار تفوقه	٣,٠٤	٠,٦١
	متوسط المتغير	٣,٠٣	
	النسبة المئوية		٠,٦١
	متوسط الفرضية	٣,٠٧	

تعني الجودة قمة الحسن أو الجمال أو الوصول بالتحسين لأعلى مستوى ممكن، وتمثل المعتقدات والمثل السامية قمة الهرم في تجويد الأفكار على مختلف المستويات، ويعني الإيمان الوصول إلى كمال جودة فكرة الوجود ضمن الحد النهائي للجمال، ويتم احتواء ذلك كله ضمن نماذج عقلية يتبناها الأفراد، وضمن مخططات عقلية تبحث عن متغيرات محولة لها أو ممثلة لها.

وينعكس ذلك كله في قدرة المنتج على تمثيل ما سبق ذكره عبر إنجازه وبكفاءة وفاعلية للأهداف التي وجد من أجلها، وفي قدرته على الامتزاج في العمليات الإدراكية للأفراد، وتشرّبه لمضامين وجهة نظرهم، وكذلك في عمليات إحداث فروق في تصور الأفراد لجودة المنتج، وفي قدرته على لمس مدى تفوقها عن غيرها.

وعند دراسة المتوسطات التي حصلت عليها فقرات هذه الفرضية التابعة والنسب المقابلة لها، ثم احتساب متوسط الفرضية (٣,٠٧) ونسبة هذا المتوسط، ومقارنته بالمتوسط المعياري (٣) المحدد مسبقا، نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبين بعد الجودة المدركة لجودة المنتج.

وبعد إثبات وجود علاقة بين متغيرات الفرضيات التابعة للفرضية الفرعية الثانية؛ فإننا نستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية والأبعاد غير المادية لجودة المنتج.

وعملية الإثبات للفرضيتين الفرعيتين بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري كل منهما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الضمنية للمستهلك؛ وجودة منتجات شركات الاتصالات الفلسطينية

ملخص نتائج فرضيات الدراسة:

رمز الفرضية	نص الفرضية	نتيجة التحليل		
		للفرضية التابعة	للفرضية الفرعية	للفرضية الرئيسة
M	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الضمنية للمستهلك؛ وجودة منتجات شركات الاتصالات الفلسطينية			قبول البديلة
S1	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية والأبعاد المادية لجودة المنتج		قبول البديلة	
S1F1	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد الأداء لجودة المنتج	قبول البديلة		
S1F2	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد المطابقة (التوافق) لجودة المنتج	قبول البديلة		
S1F3	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد المتانة لجودة المنتج	قبول البديلة		
S1F4	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني للمعرفة الضمنية وبعد الصلاحية لجودة المنتج	قبول البديلة		
S2	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية والأبعاد غير المادية لجودة المنتج		قبول البديلة	
S2F1	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبعد الخصائص المكملة لجودة المنتج	قبول البديلة		
S2F2	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبعد الموثوقية لجودة المنتج	قبول البديلة		
S2F3	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبعد الصفات الجمالية لجودة المنتج	قبول البديلة		
S2F4	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للمعرفة الضمنية وبعد الجودة المدركة لجودة المنتج	قبول البديلة		

النتائج والتوصيات:

النتائج:

استناداً إلى محاور البحث النظرية والتحليل الإحصائي الذي أجري على بيانات الدراسة المستخلصة من أداة الدراسة (الاستبانة) فقد تم الوصول إلى النتائج الآتية:

١. ترتبط المعرفة الضمنية ببعديها التقني والمعرفي ارتباطا معنويا بأبعاد الجودة الثمانية للمنتج، فتصميم المنتج وخصائصه التي يجب أن تراعي مشاعر الآخرين تجاهه، ومن ثم عمق الخبرة المتعلقة بمنتج الشركة بشكل عام، وبالتالي سهولة تقبله وصولاً إلى قدرته على الامتزاج بالمعرفة العامة للمستهلك، وأخذ مكانه اللائق به في قاعدة المعرفة التنظيمية للمستهلك، ومن ثم اكتساب القدرة على الانتقال من حالة الوعي إلى اللاوعي لدى المستهلك مع عدم تناقضه مع المعتقدات والمثل السائدة، واتصاف العلاقة بين المُنْتَج والمستهلك بالإيجابية بحيث يتطابق المنتج مع النماذج العقلية والمخططات العقلية لديه، كل ذلك يشكل حالة من التفاعل القوي والمستمر بين المعرفة الضمنية كجزء من المعرفة العامة، وجودة المنتج المفترضة من قبل المستهلك، والتي يتوقع توافرها باستمرار في منتج الشركة التي يتعامل معها.وعلى الرغم من أن هذه الدراسة تفترق عن الدراسات السابقة بشكل عام، في أنها تبحث بشكل خاص في أحد مكوني المعرفة ألا وهو المعرفة الضمنية، فإن نتائجها العامة تتفق بدرجة ما مع دراسة (صبري، ٢٠١٠) في أنها تتبع منهجاً تحليلياً، حيث قدمت دراسة صبري إطارا لمفاهيم المعرفة...وإبراز دورها في تحقيق وتعظيم كفاءة وفاعلية منظمات الأعمال الحديثة..، وتقاربت بشكل ما مع دراسة (أبو خضير، ٢٠٠٩) التي تضمنت المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، وقد فصلت الدراسة الحالية مكونات المعرفة الضمنية التي يجب التعرف إليها لنجاح عمليات إدارة المعرفة..، واتفقت كذلك مع دراسة (زيدية، ٢٠٠٩) التي استهدفت تعريف إدارة المعرفة وأنواعها الضمنية والظاهرة، ومدى أهميتها باعتبارها موضوع بحث حديث تتكون من عدة عناصر وأنماط، والمراحل التي تمر بها متمثلة في كسب وتوليد المعرفة، وتخزينها فنقلها ثم تطبيقها.

٢. يتمثل البعد التقني في الجانب المادي أو شبه المادي أو الحركي الملموس لدى المستهلك، فتوافر الإدراك بكيفية الاستخدام للمُنتَج، وعدم التناقض المادي والملموس مع المعرفة الكامنة، وقدرة المُنتَج على مقابلة مشاعر المستهلك من خلال استجابته الأدائية لهذه المشاعر، ثم خبرة الآخرين الفعلية أو المادية بالمنتجات الأخرى للشركة، والامتزاج الحقيقي لخصائص المُنتَج بآلية البناء المعرفية، ثم المرور السلس عن حدوث تفاعل بين المستهلك والمنتَج، وتحول المنتَج إلى رموز تخزن لدى المستهلك، ويتشارك بها مع الآخرين، ومن ثم تطبيع المعرفة بصفات المنتَج.كل ما سبق من خصائص حركية أو مادية تنبع من البعد التقني ترتبط بعلاقة معنوية ذات دلالة مع الأبعاد المادية أو شبه المادية أو الملموسة في مستوى الجودة المطلوب في المنتج، والتي تتمثل في الأداء الذي هو شكل مادي حركي، والمطابقة (التوافق) التي لا يمكن إدراكها إلا في شكل حركي يمكن لمسه أو رؤيته، والمتانة وهي أيضا شكل مادي ملموس والصلاحية لجودة المنتج التي يمكن مقارنتها بمعايير

أو مقاييس شبه ملموسة.وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Sanchez, 2005) التي أكدت على منهج المعرفة الضمنية في فهم أنواع المعرفة التي يمتلكنها الأفراد في المنظمة، وحركة الناس في نقل المعرفة ضمن المنظمة، وإدارة الأفراد الأساسيين كمولدين للمعرفة وحاملين لها.

٣. ترتبط الخصائص العامة للبعد المعرفي من المعرفة الضمنية التي يمكن حصرها في عدم التناقض مع الإيمان السائد لدى أفراد المجتمع والمستهلكين لمنتجات الشركة منهم بشكل خاص، والمطابقة مع المثل السامية؛ أي الحرص على عدم وجود تناقض مهما كان ضئيلاً مع أعراف المجتمع، وسعي المنتج بشكل عام لتعزيز القيم العامة السائدة، ثم العمل على تحقيق التوافق مع النماذج العقلية للمستهلكين، من خلال الانسياب السلس واليسير ضمن السياق العام للمجتمع، كل هذه الخصائص ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع المكونات الأربعة الآتية لجودة المنتَج وهي الصفات المكملة، والموثوقية، والصفات الجمالية، والجودة المدركة...الأمر الذي يعني تلاقياً نسبياً مع دراسة (كورتل، ٢٠٠٧) التي هدفت إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بالمعرفة والتعرف إليها...ومن ثم تحديد الأساليب المثلى لإدارة فاعلة لها بقصد تحقيق الميزة التنافسية الدائمة والديناميكية للمنظمة، ومع دراسة (محمد، ٢٠١٠) التي هدفت إلى التعرف إلى مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية.

٤. تميز أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية من الوعي بمستوى المعرفة الضمنية لديهم، بعد التحليل الدقيق لتوزيعاتهم على بعض المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بهم، حيث لوحظ المستوى العميق لانعكاس كل من الوعي والمعرفة ببعديهما الضمني والظاهري؛ على المستوى المطلوب والمرغوب من الجودة الذي يفترض في المنتج أن يتصف به.وهذا يشير بوضوح إلى أنه كلما توسعت المعرفة الضمنية لدى الأفراد من حيث النوعية والحجم؛ كلما ارتفع المستوى المستهدف من الجودة في المنتج سواء كان خدمة أو سلعة، ونلحظ هنا اتفاقاً نسبياً مع دراسة (Sanchez, 2005) التي أكدت على دور منهج المعرفة الضمنية في فهم أنواع المعرفة التي يمتلكنها الأفراد، وحركة الناس في نقل المعرفة.

التوصيات:

١. ضرورة قيام شركات الاتصالات بدراسات معمقة ومتشعبة لبعدي المعرفة الضمنية التقني والمعرفي لدى المستهلك، قبل تصميم المنتج وإنتاجه وطرحه سواء كان سلعة أم خدمة، لكي يقابل التوجهات العامة والشخصية لدى المستهلك، سواء ما تعلق منها بالنماذج والمخططات العقلية، أم المتطلبات التي يشترط توافرها في المنتج من حيث تلبية

الاحتياجات الروحية والدينية السائدة في المجتمع، حيث يجب أن تعمل هذه الشركات على إزالة أية تناقضات قد تنشأ بين الخصائص العامة للمنتج، وأية مبادئ شرعية أو خلقية تسود المجتمع والأفراد.

٢. ضرورة إنتاج منتجات بخصائص نوعية ومادية ذات جودة عالية تمكنها من أن تصبح جزءاً حيوياً من البناء المعرفي الضمني للمستهلك، بحيث تتحول المنتجات إلى مكون عقلي وسلوكي غير قابل للانفصال أو الاستبدال أو الحلول من قبل منتجات شركات أخرى غير مرغوب بدخولها إلى السوق المتاح، ولكي يتحقق هذا الهدف؛ من الضرورة أن تقوم شركات الاتصالات بإنشاء أقسام أو إدارات بحثية تعنى بالدراسة المعمقة لهذا الجانب، وليس فقط إجراء دراسات سوقية يكون الهدف منها- فقط- بحث كيفية تسويق المنتجات ليس إلا.

٣. ضرورة إكساب المنتجات بخصائص تعزز السلوكيات الإيجابية لدى المستهلك، وذلك بأن تتصف بقابليتها على أن تكون جزءاً من البناء القيمي الخُلُقي والديني، عبر توفير صفات الموثوقية ومقابلة الأشواق الجمالية، والقناعة الحقيقية بالمستوى العالي من الجودة المدركة عقليا التي يمكن تلمسها مادياً.

٤. ضرورة أن تعي الشركات المزودة للمنتجات بشكل عام وشركات الاتصالات بشكل خاص؛ أن مستهلك اليوم ليس هو ذلك المستهلك الساذج والبريء الذي يتقبل أية منتجات تقدم له بغض النظر عن مستوى جودتها، فمستهلك اليوم هو فرد فاعل في القرية العالمية، يتعرض للقصف الإعلامي المركز من مختلف وسائل الإعلام والإعلان المرئية والمقروءة والمسموعة، وهو نفسه أصبح يتصف بصفات الوعي والعلم القدرة على المواكبة لكل ما هو جديد، وكذلك القدرة على الاختيار من بين الكم الهائل المعروض من المنتجات ذات المستويات المختلفة من الجودة، كل ذلك يجب أن يدفع بهذه الشركات إلى أخذ ذلك بعين الاعتبار قبل التفكير في طرح منتجاتها.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

١. استكشاف أثر المعرفة الضمنية لدى المستهلك في إعادة تشكيل الخصائص العامة للمنتجات سواء أكانت سلعا أم خدمات.

٢. كشف مستويات المعرفة الضمنية لدى المنتجين في السوق الفلسطينية، وأثرها في الاستجابة لاحتياجات المستهلكين في ضوء متطلبات الجودة، والتكلفة، ومستوى وفرة الموارد المتاحة بأنواعها المختلفة.

٣. دراسة التطبيقات الحديثة لإدارة المعرفة وأثرها في زيادة كفاءة المؤسسات العاملة في السوق الفلسطينية وفاعليتها، وقدرتها على تلبية الاحتياجات المحلية وصولاً إلى اكتساب القدرة على التعامل على المستوى الاقتصادي العالمي.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو خضير. إيمان سعود، «تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات»، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية – نحو أداء متميز في القطاع الحكومي – الرياض ١٣– ١٦ ذو القعدة هـ، الموافق ١– ٤ نوفمبر ٢٠٠٩م

٢. رزوقي، نعيمة حسن جبر. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (بيروت ٢٩ أكتوبر، ١ نوفمبر٢٠٠٢) . تونس المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. ٢٠٠٣. ص. ٢٧٥.

٣. زيدية. منى علي عبد ربه، ورقة عمل بعنوان: «إدارة المعرفة وأثرها في إدارة الموارد البشرية»، مؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الأول، نحو رؤية شاملة لتطوير الموارد البشرية في القطاع العام الفلسطيني، ديوان الموظفين العام، أبريل ٢٠٠٩

٤. صبري. هالة عبد القادر، «واقع إدارة المعرفة ومتطلبات الإبداع والتجديد في الإدارة العربية»، المجلة العربية للإدارة، مج ٣٠، ع ٢، ديسمبر (كانون أول) ٢٠١٠، ص. ص. ١٥٣– ١٧٤

٥. كورتل. فريد، «الإدارة الفعالة للمعرفة: مصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد»، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني عشر، جامعة محمد خيضر بسكرة، ماي ٢٠٠٧، ص. ص. ٢٦٣– ٢٩١

٦. محمد. فلاق، «عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية»، الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، ٩– ١٠ نوفمبر ٢٠١٠، جامعة الشلف، الجزائر.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Sanchez. Ron, "Tacit Knowledge" versus "Explicit Knowledge" Approaches to Knowledge Practice", 2005, see: (www. knowledgeboard. com/)*
2. *Sekaran, Uma, Research Methods for Business: A Skill- Building Approach, Fourth Edition, John Wiley & Sons, Inc. , 2005*
3. *Zack, M. H. , (1999) 'Developing a Knowledge Strategy'. California Management Review, 41 (3) , 125- 145*

ثالثاً- المراجع الإلكترونية:

1. *http:// 1stquality. blogspot. com/*
2. *http:// ar. wikipedia. org/ wiki*
3. *http:// ar. wikipedia. org/ wiki/*
4. *http:// ar. wikipedia. org/ wiki/*
5. *http:// elsmar. com/*
6. *http:// itkb. net/ kb/*
7. *http:// lssacademy. com/*
8. *http:// www. aseerhealth. gov. sa/*
9. *http:// www. iso- tec. com/*
10. *http:// www. kantakji. com/*
11. *http:// www. nwlink. com/*
12. *http:// www. siironline. org/*
13. *http:// www. impgroup. org/*
14. *http:// www. knowledgeboard. com/*
15. *http:// www. sveiby. com/*

أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية*

أ. جودت عيطة**

* تاريخ التسليم: ١٢/ ٩/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ١٣/ ١/ ٢٠١٣م.
** ماجستير في التسويق/ قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد/ جامعة دمشق/ سوريا.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى حث المسوقين على إدراك الأثر المهم للجودة والقيمة المدركة من قبل العميل لتعزيز الولاء للعلامة التجارية.حين يدرك العميل بأن العلامة التجارية ذات جودة وقيمة مرتفعة فإن هذا الإدراك يوجد ميزة تنافسية مقارنة بالعلامات التجارية المنافسة الأخرى، حيث إن الجودة والقيمة المدركة للعلامة التجارية لها تأثير مباشر على قرار الشراء لدى المستهلك والولاء للعلامة التجارية.سوف نقوم في هذه الدراسة بالتركيز على: مفهوم الجودة المدركة، وقدرة الجودة المدركة على إضافة قيمة للعلامة التجارية، ومفهوم القيمة المدركة، وتعظيم القيمة المقدمة للعميل، ومفهوم الولاء للعلامة التجارية، وأنماط الولاء للعلامة التجارية، وأهمية الولاء للعلامة التجارية بالنسبة لمنظمات الأعمال، وقياس أثر الجودة والقيمة المدركة للعلامة التجارية في تعزيز الولاء العلامة التجارية. ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة وزَّع الباحث (٣٨٤) استبانة على بعض الكليات التابعة لجامعة دمشق، واُستردت (٣٠٠) استبانة أي أن نسبة الاسترداد بلغت (٧٨٪) .**وتوصل الباحث من خلال تحليل الاستبانات إلى مجموعة من النتائج نذكر منها**:

- تعدُّ الإناث أكثر ولاءً للعلامة التجارية من الذكور وفقاً لطلاب جامعة دمشق.
- تؤثر الجودة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- تؤثر القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- تعدُّ القيمة المدركة للعلامة التجارية أكثر تأثيراً في الولاء للعلامة التجارية من الجودة المدركة لها.

الكلمات المفتاحية: العلامة التجارية، الجودة المدركة، القيمة المدركة، الولاء للعلامة التجارية.

Abstract:

*This research aims to enable marketers to recognize the impact of perceived quality and perceived value by customers in enhancing brand loyalty.When consumers perceive a brand to be of a high quality and value, it can be an important advantage over the competition.Perceived quality and value have a direct influence on the purchase decision and the brand loyalty.We will highlight in this research, the concept of perceived quality, how perceived quality generates value, the concept of perceived value, value chain, the concept of brand loyalty, brand loyalty styles, the importance of brand loyalty, and measuring the impact of perceived quality and value in enhancing brand loyalty.To achieve the objective of this research, the researcher distributed (384) questionnaires to various Faculties of Damascus University and (300) completed questionnaires were received giving a return rate of (78%) .**The research reached many and the most important of these results are:***

1. *Females are considered to be more loyal to brand than males according to students of Damascus University*
2. *The brand loyalty is affected by the perceived quality.*
3. *The brand loyalty is affected by the perceived value.*
4. *The perceived value was more effective on brand loyalty than the perceived quality.*

***Keywords:** brand, perceived quality, perceived value, and brand loyalty.*

١ـ مقدمة:

تؤدّي العلامات التجارية دوراً رئيساً في المجتمعات لا سيما المتقدمة منها، حيث تتواجد في معظم مجالات حياتنا الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والرياضية، وتعدُّ من أهم المواضيع التي يتم تناولها في مجالات التسويق والمنافسة، لما لها من دور في السيطرة على أذهان المستهلكين، خاصة في ظل الظروف التي نعيشها اليوم، والتي تتيح ظهور وإنتاج سلع وخدمات متماثلة في مجالات الأعمال كافة، لا سيما إذا ما كان المجال ذا شهرة واسعة، ويحتل مكانة كبيرة في السوق من جهة، ويمتاز بتأثير كبير على تصورات المستهلكين الذهنية من جهة أخرى، كمجال الاتصالات والمشروبات الغازية وغيرها...

وتعدُّ العلامة التجارية اليوم أكثر من مجرد اسم أو رمز لتمييز المنتجات، فهي العنصر الرئيس في علاقة الشركة بالمستهلكين، كما أنها تمثل تصوراتهم وإدراكاتهم نحو المنتج وأدائه، وكل شي يتعلق به، أو بالخدمة التي تُقدَّم للمستهلكين (١) . حيث تتكون تلك التقويمات والتصورات الشخصية لدى المستهلكين بعد تجربتهم للعلامة التجارية.

إن حصول انطباع جيد لدى المستهلكين حول العلامة التجارية لا يمكن أن يتم بصفة مرضية إلا إذا كانت هذه العلامة توافق متطلباتهم ورغباتهم وتصوراتهم من حيث الجودة والقيمة المدركة لها، لذلك تسعى منظمات الأعمال اليوم إلى تعظيم القيمة والمنافع التي تقدمها العلامة التجارية للمستهلكين، وذلك من خلال توفير الوقت والجهد الذي يبذله المستهلك للحصول على منتج أو خدمة بجودة أعلى وبسعر معقول، فإذا ما تحققت هذه العناصر في العلامة التجاريةً، تتحول الصورة الذهنية الموجودة لدى المستهلك إلى تمسك بالعلامة التجارية وولاء لها.

يعدُّ مفهوم الولاء للعلامة التجارية من المفاهيم المهمة من وجهة نظر الإستراتيجية التسويقية للمنظمة، وخاصة في الأسواق الحالية التي تتميز بمرورها بمرحلة من النضج والمنافسة الشديدة، حيث يعد هذا الولاء أساس نجاح المنظمة، كونه يرتبط بالقدرة على جذب العملاء والحفاظ عليهم، لذلك فإن كسب ولاء المستهلكين للعلامة التجارية هو هدف العديد من المنظمات، حيث إنه يوفر مجموعة من الفوائد المحتملة للمنظمة، بعضها يتعلق بالربحية الناتجة عن زيادة رضا وولاء العملاء وانخفاض تكاليف الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، وزيادة فعالية وكفاءة الأنشطة التسويقية، وتحقيق علاوة سعر مرتفعة، كما أنه يحقق مجموعة من المنافع تتعلق بالنمو وتنتج عن جذب عملاء جدد، وزيادة فرص امتداد العلامة التجارية، ومنح تراخيص إنتاج، والاندماج والتكامل والتحالفات الإستراتيجية

بين العلامات التجارية، فضلاً عن أن ولاء المستهلك المرتفع للعلامة التجارية، يعني تأثراً أقل بإجراءات المنافسين والأزمات التسويقية.

٢ـ مشكلة البحث:

يُفَسَّر الولاء للعلامة التجارية بوجود مجموعة من المستهلكين الذين يُقَدِّرون هذه العلامة بشكل يضمن استمرارية شرائها وتفضيلها على العلامات التجارية المنافسة (٢) .وإن بقاء المستهلك موالياً للعلامة التجارية أمر مهم من أجل بقاء المنظمة واستمراريتها، وهو كإستراتيجية أكثر فعالية وكفاءة من جذب مستهلك جديد.

ومن خلال اطلاع الباحث على واقع عدد من منظمات الأعمال في سورية، تبين لديه أن هذه المنظمات غالباً ما تعاني من صعوبة الحفاظ على ولاء المستهلكين الحاليين، لا سيما بعد دخول علامات تجارية عالمية إلى الأسواق السورية، فعلى سبيل المثال عندما بدأت علامات تجارية عالمية مثل المشروبات الغازية (Coca Cola، Pepsi) ، والمنظفات مثل (Persil) ، والأجهزة الكهربائية مثل (Samsung، LG) بالدخول إلى الأسواق السورية والتواجد فيها، واجهت العديد من منظمات الأعمال في سورية صعوبة بالغة في الاستمرارية والمحافظة على الحصة السوقية وولاء المستهلكين، مما اضطر كثيراً منها إلى تقديم تنازلات كبيرة لتجار الجملة والتجزئة، أو إلى توجيه اهتمامها فقط إلى الأسواق التي لا تخدمها تلك العلامات التجارية، نظراً لضعف ولاء المستهلكين لعلاماتها التجارية، وتركيز هذه المنظمات على النواحي الإعلانية والترويجية، وغياب الوعي بالأثر المهم للجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز ولاء المستهلكين للعلامة التجارية.فعلى الرغم من الدور الكبير الذي تؤدّيه كل من الجودة والقيمة المدركة للعلامة التجارية في كسب ولاء المستهلكين والحفاظ عليهم فإنهما نادراً ما ينالان ذلك القدر اللازم من الاهتمام من قبل مديري التسويق أو منظمات الأعمال السورية بشكل عام.

ولذلك فقد تم القيام بهذا البحث من أجل محاولة الإجابة عن السؤالين الآتيين اللّذين تتمحور حولهما المشكلة موضوع البحث:

- هل تأخذ إدارة منظمات الأعمال السورية بعين الاعتبار مدى أهمية الجودة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل لتعزيز الولاء للعلامة التجارية؟
- هل تأخذ إدارة منظمات الأعمال السورية بعين الاعتبار مدى أهمية القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل لخلق ولاء مرتفع لعلاماتها التجارية؟

٣ـ أهمية البحث:

إن خلق ولاء مستمر للعلامة التجارية يعدُّ محوراً مهماً لتحسين المركز التنافسي للشركة بشكل كبير، لأنها تؤدي إلى العديد من المنافع والانجازات لمنظمات الأعمال، كمركز مالي جيد، وموقع قوي في السوق.وبالآتي فهو أمر بالغ الأهمية للمنظمة، لكي تفكر في الولاء للعلامة التجارية كاستراتيجيه لها.وتوجد العديد من الأدوات التي تساعد المنظمة في تعزيز الولاء لعلامتها التجارية وتحقيق الغاية المرجوة منها، ومن أهم هذه الأدوات تحقيق الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل المرغوبتان من المنظمة واللتان تعززان ولاء المستهلكين بالعلامة التجارية وتمسكهم بها.**وهذا ما دفع الباحث إلى تقديم هذه الدراسة التي تتجلى أهميتها من خلال النقاط الآتية**:

♦ إن موضوع أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية يعدُّ من المواضيع الحديثة التي لم تلق الاهتمام الكافي من الناحية العلمية والأكاديمية من قبل الباحثين والمهتمين بالدارسات التسويقية والإدارية.

♦ تتجلى أهمية هذا البحث في أهمية اختبار الفروض المتعلقة بالبحث ومدى إدراك مدراء التسويق للأثر المهم للجودة والقيمة المدركة من قبل العميل على الولاء للعلامة التجارية.

♦ توجد أهمية تطبيقية لنتائج مثل هذه الدراسة في مجالات الأعمال المختلفة، حيث يمكن من خلال إدراك الأثر المهم للجودة والقيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل حيث أنهما تساعدان الشركات في جذب ولاء مستهلكين وتفضيلاتهم، جدد لها والمساهمة في المحافظة على المستهلكين الحاليين.

♦ ترجع أهمية هذا البحث إلى أهمية القطاع المطبق عليه، وهي شركات الأعمال الصناعية والتجارية والخدمية ذات الطابع الاقتصادي، لأن تلك الشركات تؤثر في النمو الاقتصادي للبلد بأسره.

٤ـ فرضيات البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من حيث الولاء للعلامة التجارية حسب المتغيرات الديموغرافية.
- لا تؤثر الجودة المدركة من قبل العملاء في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- لا تؤثر القيمة المدركة من قبل العملاء في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.

٥ـ أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

♦ جذب انتباه الشركات السورية إلى أهمية الدور الذي تؤديه الجودة المدركة في كسب ولاء المستهلكين والحفاظ عليهم.

♦ التعرف إلى مفهوم الجودة المدركة، أبعاد الجودة المدركة، والقيمة التي تضيفها الجودة المدركة للعلامة التجارية.

♦ التعرف إلى مفهوم القيمة المدركة للعلامة التجارية وكيف تتمكن الشركات من تعظيم هذه القيمة؟

♦ التعرف إلى مفهوم الولاء للعلامة التجارية، أنماط ولاء المستهلكين للعلامة التجارية، المزايا التي تحصدها المنظمة من ولاء المستهلكين لعلامتها التجارية.

♦ معرفة أثر كل من الجودة والقيمة المدركة في تعزيز الولاء للعلامة التجارية، ومعرفة أيهما أكثر تأثيراً فيها.

♦ وضع مجموعة من التوصيات من خلال النتائج التي سوف يتم التوصل إليها. والتي من الممكن أن تساعد منظمات الأعمال السورية في تعزيز خططها التسويقية.

٦ـ الدراسات السابقة: Previous Studies

٦ـ ١ـ الدراسات العربية: Arabic Studies

◄ **٦- ١- ١- دراسة العبد الله** (١٩٩٤) [٣]:

▪ **أهداف الدراسة:**

- قياس درجة ولاء المستهلكين للعلامة التجارية وتحديد أثر ذلك على قرار الشراء.
- تحديد أهم العوامل المؤثرة على الولاء للعلامة التجارية.

وكان حجم العينة (٣٨٤) مفردة من القاهرة والإسكندرية والمنيا.

▪ **نتائج الدراسة:**

- لا يوجد ولاء للعلامة التجارية لدى المستهلكين في قطاع المنظفات الصناعية.
- تختلف- وبشكل جزئي- درجة ولاء المستهلك النهائي للعلامة التجارية في قطاع المنظفات الصناعية باختلاف العلامات التجارية.

- هنالك اختلافات معنوية في الخصائص الديموغرافية بين المستهلكين الذين لديهم ولاء والمستهلكين الذين ليس لديهم ولاء للعلامات التجارية المختلفة في قطاع المنظفات الصناعية.
- تؤثر الخصائص الديموغرافية للمستهلكين على درجة ولائهم للعلامة التجارية.
- ترتبط درجة الولاء طردياً مع قرار عدم شراء علامة تجارية أخرى في حالة ارتفاع سعر العلامة التي لدى المستهلك ولاء لها.
- ترتبط درجة الولاء للعلامة التجارية طردياً مع قرار عدم شراء علامة أخرى في حالة انخفاض سعر العلامة الأخرى.
- ترتبط درجة الولاء للعلامة التجارية عكسياً مع قرار شراء علامة أخرى لتجربتها نتيجة نصيحة أصدقاء.
- ترتبط درجة الولاء للعلامة التجارية طردياً مع قرار عدم شراء علامة أخرى في حالة عدم توافر العلامة التجارية بالمتجر عند الشراء.

◄ ٦- ١- ٢- دراسة **عماشة (٢٠٠٣)** (٤) :

- **أهداف الدراسة:**

اهتمت هذه الدراسة بالتعرف إلى تأثير العلامة التجارية على سلوك المرأة السعودية وسعت الباحثة إلى دراسة العلاقة القائمة بين التذكر والشهرة والتفضيل والحرص على شراء العلامة التجارية لدى المستهلكات مع تحديد أسباب تفضيلهن للعلامة، وكذلك درجات تفضيلهن للعلامة، تبعاً لقدرتهن على تمييز هوية العلامة وطنية أم أجنبية.

- **نتائج الدراسة:**

كشفت الدراسة بصفة عامة عن وجود علاقة ارتباط إيجابي بين التذكر والشهرة، والحرص على الشراء والتفضيل نحو العلامات التجارية المميزة للسلع الغذائية، بالإضافة إلى أن العوامل التسويقية باختلاف ترتيبها ما زالت تمثل أهم الأسباب وأكثرها تكراراً لتفضيل المستهلكات للعلامات التجارية.كما اتضح أن المستهلكات القادرات على تمييز هوية العلامات التجارية درجات تفضيلهن أعلى من المستهلكات غير القادرات على تمييزها.

◄ ٦- ١- ٣- دراسة **حامد (٢٠٠٦)** (٥) :

تتركز مشكلة الدراسة في عدم معرفة المنشآت لمدى رضا العملاء عن بعض السلع

المعمرة في السوق وهذا لأهميته من أجل تحسين الجودة حيث إنها المحدد الجوهري لتكرار المبيعات ولمساعدة المنشآت العاملة في مجال السلع المعمرة بالتعرف إلى أبعاد الجودة التي تؤثر بدورها على رضاء العملاء.

وقد تبيَّن من نتائج هذه الدراسة أن هناك فرقاً معنوياً بين الأداء المتوقع للعميل قبل الاستخدام وبين الأداء الفعلي بعد الاستخدام، وأن هناك علامات معينة تتوافر فيها عناصر الجودة لكل جهاز من الأجهزة (التلفزيون الملون – الغسالة – الثلاجة)

وأن مؤشرات عدم الإصلاح خلال فترة الضمان لغالبية الأجهزة كانت عالية كما أن مؤشرات عدم الإصلاح لتلك الأجهزة كانت متوسطة.وأن هناك علاقة بين توافر الجودة في هذه الأجهزة وبين الشعور بالرضا، وهو ما يجعل العملاء يميلون لنصح الآخرين بتكرار الشراء وكان من أهم التوصيات لهذه الدراسة أن هناك أهمية للاعتماد على مدى رضا العملاء عن جودة السلع المعمرة باستخدام مقياس المطابقة للتعرف إلى توقعاتهم وبين الأداء الفعلي.

وهناك ضرورة لتبني المنشآت لمفهوم إدارة الجودة مشاركة المديرين وجميع العاملين، وأن على هذه المنشآت أن تجري أبحاثاً للمقارنة بين جودة منتجاتها وجودة منتجات المنافسين لتحسين مواطن الضعف فيها إن وجد.

وأن على الإدارة العليا في المنشآت أن تهتم بأبعاد الجودة وإعطائها الاهتمام الأكبر في المجالات كافة وعليها أن تهتم وتتبع طرقاً لتحسين رضا العملاء عن منتجاتها، وكذلك الاهتمام بشكاوى العملاء في المجالات كافة في مجال تأكيد الجودة ومجال التسويق والمجال القانوني، وكذلك مجال البحوث والتطور وعلى المنشآت أن تعرف أن رضا العملاء الخارجيين يبدأ بإرضاء العملاء الداخليين أولا مثل تدريبهم لأنهم أكثر العناصر تأثيرا بتحسين الجودة.

◄ **٦- ١- ٤-** دراسة **أسد (٢٠٠٩)** [٦]:

- **أهداف الدراسة:**

- إبراز العوامل الرئيسة التي تعكس الصورة الذهنية للنزلاء في هذه الفنادق، ودرجة أهمية هذه العوامل بالنسبة إليهم.

- الكشف عن اختلاف بين النزلاء السوريين وغير السوريين العرب من حيث تصورهم الذهني لمستوى أداء المنظمات الفندقية.

- توصيف العلاقة بين مستوى الصورة الذهنية للنزلاء ومستوى ولائهم للتعامل مع

فندق معين.

- تحديد أثر المتغيرات الديموغرافية على الولاء للعلامة التجارية.

- **نتائج الدراسة:**

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الانطباعات الذهنية عن سعر العلامة التجارية، وبين ولاء العميل لها.

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الانطباعات الذهنية عن الفوائد التجريبية للعلامة التجارية، وبين والولاء لها.

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الانطباعات الذهنية عن الفوائد الرمزية للعلامة التجارية، وبين ولاء العميل لها.

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الانطباعات الذهنية عن الجودة المدركة للعلامة التجارية، وبين ولاء العميل لها.

◄ **٦- ١- ٥-** دراسة **حلي (٢٠١٠)** [٧]:

تهدف هذه الدراسة إلى وضع إطار يساعد على توضيح أبعاد القيمة المعنوية للعلامة وكيفية تأثيرها على قرار الشراء لدى المستهلك، ذلك لأن نية إعادة الشراء تعتمد على مدى ولاء المستهلك للعلامة وإدراكه لجودتها ووعيه بها وبالخصائص التي تربطه بها.

وهدفت هذه الدراسة أيضاً إلى قياس أثر الأبعاد الأربعة للقيمة المعنوية للعلامة التجارية (الوعي بالعلامة التجارية وروابط العلامة والجودة المدركة والفرق المدرك ونية إعادة الشراء) .وهدفت أيضاً إلى دراسة سلوك المستهلك السوري تجاه العلامات التجارية للألبسة الرياضية، والبحث عن الحالات التي يكون فيها مستعداً لدفع سعر أعلى أو الانتظار وبذل المزيد من الجهد للحصول عليها.

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر معنوي لأبعاد القيمة المعنوية للعلامة التجارية على نية إعادة الشراء، ماعدا روابط العلامة التي لم يكن لها أثر معنوي.بالإضافة لذلك هناك أثر غير مباشر لهذه الأبعاد من خلال تأثير الفرق المدرك كمتغير وسيط.وأظهر الفرق المدرك أعلى أثر مباشر على نية إعادة الشراء، في الوقت الذي لم تؤثر فيه القيمة المدركة على نية المستهلك بإعادة الشراء ولم تؤدِّ دوراً وسيطاً بين أبعاد القيمة المعنوية والمتغير التابع.لقد أظهر المستهلك استعداداً لدفع سعر عالٍ للحصول على العلامة المشهورة والملائمة والفريدة وذات الجودة، بينما لم يبد استعداداً لانتظار العلامة في حال عدم توافرها أو دفع سعر أعلى للحصول عليها من مكان آخر.

◄ ٦- ١- ٦- دراسة **سويدان** (٢٠٠٩) [٨]:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى تأثير الكلمة المنطوقة على قرار شراء المستهلك من حيث اختياره للعلامة وولائه لها.وفيما إذا كان هناك اختلاف في هذا التأثير باختلاف المتغيرات الديمغرافية للمستهلكين.ولتحقيق هذه الأهداف صُمِّمت استبانة وزعت على الأفراد بطريقة عشوائية، حيث وزعت (٤٣٠) استمارة خضعت منها (٣١٢) للمعالجة الإحصائية.وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً قوياً للكلمة المنطوقة الصادرة من الأصدقاء والأقارب على قرار شراء المستهلك، من خلال جمع المعلومات الكافية قبيل اتخاذ قرار الشراء الاستهلاكي، وإن الذكور هم أكثر تأثراً بالكلمة المنطوقة من الإناث، كما بدا واضحاً وجود فروقات في تأثر الكلمة المنطوقة باختلاف الفئة العمرية، وكانت الفرو قات لصالح الفئة من (٢٠- ٣٠ سنة) .

وقد أوصت الدراسة منظمات الأعمال بضرورة الاهتمام باتصالات الكلمة المنطوقة ضمن استراتيجياتها الترويجية لما لذلك من أهمية في اختيار المستهلك للعلامة التجارية وولائه لها.

◄ ٦- ١- ٧- دراسة **صالح** (٢٠١٠) [٩]:

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية من خلال دراسة ميدانية لمشتري أجهزة الهاتف المحمول في مدينة دمشق.اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من حيث جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة.وفي الإطار النظري تم تناول الأبعاد الرئيسة لمحاور البحث مفاهيمياً بالتعريف بالولاء السلعي وأبعاده ومقاييسه وتصنيفاته، وكذلك دور مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية في التأثير على الولاء السلعي، فضلاً عن لمحة عن الواقع التسويقي المحلي والعالمي لأجهزة الهاتف المحمول.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط متفاوتة بين مواصفات جهاز الهاتف المحمول والعوامل الشخصية من ناحية والولاء لعلامته التجارية من ناحية أخرى، فالارتباط عكسي لناحية السعر والدخل، وضعيف لشكل الجهاز ولنوع المشتري وعمره، ومقبولة لجودة مواصفة الجهاز وسهولة استخدامه، فيما لا توجد علاقة ارتباطية بين رأي الجماعات المرجعية كعامل اجتماعي مؤثر نحو الولاء لعلامة تجارية محددة من أجهزة الهاتف المحمول، كذلك صنفت الدراسة ولاء مشتري أجهزة الهاتف المحمول على أنه من نمط كامن- متفائل نحو العلامة التجارية لأجهزة الهاتف المحمول لدى مجتمع الدراسة.

أوصت الدراسة بإمكانية تعزيز الولاء نحو العلامة التجارية لأجهزة الهاتف المحمول من خلال اعتماد الشركات المصنعة على إجراء بحوث التسويق عبر الوكلاء المسوقين لتلك لأجهزة لدى مجتمع الدراسة لتعرف الحاجات التي يرغبها ذلك المجتمع، ومن ثم تدعيم الجهاز بمواصفات يرغبها ذلك المستهلك من حيث الشكل والجودة وسهولة الاستخدام، مع ضرورة أن يكون الجهاز أكثر ملاءمة من حيث الدخل والعمر ولنوع ونمط حياة المشتري، كذلك أهمية اتباع سياسة سعرية مرنة، مع تنفيذ حملات إعلانية لتدعيم أثر العامل الاجتماعي نحو الولاء للعلامات التجارية المسوقة لأجهزة الهاتف المحمول.

◄ ٦- ١- ٨- دراسة **عكروش وأخرون (٢٠١٠)** [١٠]:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر أبعاد العلامة التجارية (السعر المدرك للعلامة، والخدمة المدركة للعلامة، والجودة المدركة للعلامة، وثقة العميل المدركة بالعلامة، والقيمة المدركة للعلامة لدى العميل) في رضا العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية، وذلك بالتطبيق على علامة نوكيا على طلبة الجامعات الأردنية، ومن خلال تعرّف أهم أبعاد العلامة التجارية المؤثرة في رضا العملاء لدى طلبة لجامعات الأردنية.وبناءً على دراسة وتحليل الدراسات السابقة وأدبيات العلامة التجارية، طُوِّرت استبانة لجميع البيانات الأولية للبحث، حيث وُزِّعت على عينة ملائمة مكونة من (٨٠٠) طالب من طلبة الجامعات الحكومية والخاصة في منطقة عمان الكبرى، الذين لديهم أجهزة خلوية تحمل علامة نوكيا.واختيرت فرضيات البحث باستخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد إضافة إلى استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة البحث.

توصل البحث إلى أن هناك أثراً إيجابياً ومهمّاً لأبعاد العلامة التجارية مجتمعة ومنفردةً (السعر المدرك للعلامة، والخدمة المدركة للعلامة، والجودة المدركة للعلامة، وثقة العميل المدركة بالعلامة، والقيمة المدركة للعلامة) في رضا العملاء الكلي.إن أقوى أبعاد العلامة التجارية تأثيرًا في رضا العملاء كانت قيمة المدركة للعلامة، وثقة العميل المدركة بالعلامة، وجودة العلامة لمدركة على التوالي.وبناءً على نتائج البحث، وُضعت مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز دور العلامة التجارية بأبعادها المختلفة في تسويق أجهزة الهواتف الخلوية لكل من الشركات والعملاء على حد سواء.ومن ثم تم التعرّض إلى إسهام البحث في المعرفة التسويقية، كما حُدِّدت بعض آفاق البحث المستقبلية التي يمكن أن يفيد منها باحثون آخرون.

٦ـ ٢ـ الدراسات الأجنبية:

◀ ٦- ٢- ١- دراسة **Fader & Schmittlein (1993)** [١١]:

- **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة التي تدور حول الولاء السلوكي المرتفع للعلامات التجارية ذات الحصة السوقية العالية، الانحرافات من نموذج Dirichlet لتكرار الشراء.إلى معرفة الأسباب الكامنة وراء ارتفاع ولاء المستهلكين للعلامات التجارية ذات الحصة السوقية العالية، تمت الدراسة في عدد من الأسواق في كل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان.

- **نتائج الدراسة:**

- من المحتمل أن لا يكون سبب ارتفاع ولاء المستهلكين للعلامات التجارية ذات الحصة السوقية العالية عائداً إلى اختلافات في السعر والترويج مع العلامات التجارية ذات الحصة السوقية الأقل أو عائداً إلى زيادة خبرتها في هذه المجالات الثلاثة.

- من المحتمل أن يكون السبب عائداً إلى قنوات التوزيع التي تفضل العلامات التجارية ذات الحصة السوقية العالية بالإضافة إلى عامل آخر هو ميل المستهلكين الموالين إلى تفضيل العلامة التجارية ذات الحصة السوقية العالية.

◀ ٦- ٢- ٢- دراسة **Others Mela and (1997)** [١٢]:

- **أهداف الدراسة:**

- فحص الأثر طويل الأجل لكل من وسائل تنشيط المبيعات والإعلان على قرار اختيار المستهلك للعلامة التجارية وعلى حساسيته للسعر ولوسائل تنشيط المبيعات.طبقت الدراسة على السلع الميسرة، وجُمعت البيانات لمدة ثمانية أعوام وربع.

- **نتائج الدراسة:**

- إن الانخفاض في حجم الإنفاق الإعلاني يجعل المستهلك أكثر حساسية للسعر، ويظهر هذا الأثر بشكل أكبر لدى المستهلك غير الموالي.بالآتي يساعد الإعلان العلامة التجارية في المدى طويل الأجل من خلال جعل المستهلكين، وخاصة غير الموالين أقل حساسية نحو السعر بالإضافة إلى تخفيض نسبة هذا الجزء من المستهلكين.

- إن وسائل تنشيط المبيعات التي تركز على السعر تجعل كلاً من المستهلك الموالي وغير الموالي أكثر حساسية للسعر، وتجعل غير الموالي يتعلم البحث عن عروض ترويجية.

- إن وسائل تنشيط المبيعات التي لا تركز على السعر تجعل من المستهلك الموالي

أقل حساسية للسعر لكن غير الموالي أكثر حساسية له، ويبدو تأثيرها في المستهلك الموالي مشابها لأثر الإعلان، و لكنها تجعل غير الموالي يهتم بشكل أكبر بالسعر.

◄ ٦- ٢- ٣- دراسة **Yoo, Donthu and Lee (2000)** [١٣]:

- **أهداف الدراسة:**

دراسة العلاقة بين عناصر المزيج التسويقي وقيمة العلامة التجارية (Brand Equity) ، تم استجواب (٥٦٩) طالباً من إحدى الجامعات الأمريكية حول ١٢ علامة تجارية تنتمي لثلاثة أصناف من المنتجات الرياضية وأفلام آلات التصوير الفوتوغرافية والتلفزيونية.

- **نتائج الدراسة:**

- يرتبط إدراك المستهلكين لكثافة توزيع العلامة التجارية إيجابياً بالولاء للعلامة التجارية.

- يرتبط إدراك المستهلكين لحجم الإنفاق الإعلاني للعلامة التجارية إيجابياً بالولاء للعلامة التجارية.

- يرتبط كل من الجودة المدركة والولاء، والارتباطات الذهنية للعلامة التجارية إيجابياً بقيمته.

◄ ٦- ٢- ٤- دراسة **Lin, Wu, and Wang (2000)** [١٤]:

- **الهدف من الدراسة:**

التوصل إلى أسلوب لتحليل هيكل السوق من حيث سلوك الولاء للعلامة التجارية والتحول عنها، وذلك بالنسبة إلى سوق التجهيزات المنزلية المعمرة، وقد جُمعت البيانات بوساطة المكالمة التلفونية من (١٢٠٩) مستهلك تايواني.

- **نتائج الدراسة:**

إن العوامل الرئيسة التي تؤثر في سلوكيات الولاء و التحول هي:

خصائص المنتج، خدمة ما بعد البيع، الاتصالات التسويقية، الجودة المدركة، عمق خط المنتجات، السمعة الجيدة للعلامة التجارية.

◄ ٦- ٢- ٥- دراسة **Taylor, Celuch & Goddwin (2004)** [١٥]:

- **أهداف الدراسة:**

تقويم الأهمية النسبية لعدد من العوامل التي تؤثر في الولاء مثل: الرضا، والقيمة

المدركة، ومقاومة التغيير، والمنافع العاطفية للعلامة التجارية، والثقة بها.وقد جُمعت البيانات من (٤٥٧) منظمة أميركية قامت بتقويم العلامات التجارية للتجهيزات الصناعية التي تقوم بشرائها.

- **نتائج الدراسة**:
  - يرتبط الولاء للعلامة التجارية إيجابياً بالرضا عنها.
  - يرتبط الولاء للعلامة التجارية إيجابياً بقيمتها المدركة.
  - يرتبط الولاء للعلامة التجارية إيجابياً بمقاومة التحول عنها.
  - يرتبط الولاء للعلامة التجارية إيجابياً بالمنافع العاطفية لها.
  - يرتبط الولاء للعلامة التجارية إيجابياً بالثقة بها.

◄ ٦- ٢- ٦- دراسة **Villarejo- Ramos and Sánchez- Franco (2005)** (١٦):

يدور هذا البحث حول تأثير الاتصال التسويقي و تنشيط الأسعار على قيمة العلامة التجارية.ويضع هذا البحث الأساس النظري والتجريبي الذي يبين أثر الاتصالات التسويقية وعروض الأسعار في قيمة العلامة التجارية.يدعم العرض النظري تطبيق تقنيات التحليل القائم على نماذج المعادلات الهيكلية بشكل تجريبي لتأكيد العلاقة بين جهود الاتصال التسويقي وأبعاد قيمة العلامة التجارية: الجودة المدركة، والولاء للعلامة التجارية، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية والصورة الذهنية للعلامة التجارية.وتم التحقق من نموذج القياس ذلك على عينة تتكون من مجموعة من العائلات التي اشترت السلع المعمرة (في هذه الحالة آلة الغسيل) .وتشير النتائج إلى أن الاتصالات التسويقية لها تأثير إيجابي في قيمة العلامة التجارية، وتقدم دعماً قوياً لمقاييس الجودة المدركة، والولاء للعلامة التجارية، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، والصورة الذهنية للعلامة التجارية، كحدود أولى لقيمة العلامة التجارية.

◄ ٦- ٢- ٧- دراسة **Helms (2010)** (١٧):

ينظر هذا البحث في كيفية الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام الاجتماعي من قبل مسوقي العلامات التجارية للسلع الاستهلاكية سريعة التداول (FMCG) من أجل التواصل مع عملائها الأساسيين.هذا التقرير يستند إلى نتائج برامج بحوث أساسية وثانوية، بما في ذلك المقابلات التي تتكون من (١٨) مقابلة مع مهنيين من مديري العلامات التجارية للسلع سريعة التداول ووكالات التسويق من خلال الوسائل الإعلام الاجتماعي والوسائط الرقمية.

أظهر البحث أنه من المستحيل للعلامات التجارية للسلع سريعة التداول (FMCG) تجزئة جمهورها في وسائل الإعلام الاجتماعي من أجل تحديد عملائها الأساسين.وبدلا من ذلك، اتضح أن وسائل الإعلام الاجتماعي أداة فعالة ومؤثرة لتفاعل وارتباط العملاء الحاليين بالعلامة التجارية، سواء داخل النطاق أم لا ، وأن هناك عدداً من المبادئ العملية التي يمكن الاستفادة منها من أجل مساعدة العلامة التجارية في تحقيق أهدافها في الفضاء التواصل الاجتماعي.

إن وسائل الإعلام الاجتماعي هي أكثر من مجرد قناة للتسويق؛ لأنها توفر للمسوقين اتصالاً مباشر مع عملائهم بدون وسيط، وهذه العلاقة يمكن الاستفادة منها لرؤى ذات صلة بتطوبر منتجات جديدة ولأبحاث السوق.وهذا مهم بشكل خاص لمسوقي للسلع سريعة التداول (FMCG)، لأن وسائل الإعلام الاجتماعي توفر للمسوقين إمكانية الوصول المباشر لمستخدمين النهائيين لمنتجاتهم لأول مرة.هذا التفاعل يمكن أن يوفر فهماً أكثر لكل من العميل وما يريده من العلامة التجارية.

٦ـ ٣ـ موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة هدفت إلى دراسة مجموعة من المتغيرات والعوامل المختلفة التي قد تؤثر في الولاء للعلامة التجارية.ولكن ما يميز هذه الدراسة عن تلك الدراسات أنها تهدف إلى حث المسوقين على إدراك متغيرين أساسين في تكوين تصورات وإدراكات المستهلكين عن العلامة التجارية وهما: الجودة والقيمة المدركة، وقياس أثرهما في تعزيز الولاء للعلامة للتجارية، ومعرفة أيهما أكثر تأثيراً في الولاء فيها.

٧ـ الإطار النظري:

٧ـ ١ـ تعريف العلامة التجارية Definition of Brand:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق العلامة التجارية بأنها اسم، أو مصطلح، أو رمز، أو تصميم، أو مزيج من هذه العناصر، لتحديد السلع والخدمات التي يقدمها بائع واحد، أو مجموعة من الباعة، ولتمييزها عن تلك التي يقدمها المنافسون [١٨].وعرفت العلامة التجارية أيضاً بأنها مجموعة من الوعود المستمرة، وهي تعني الثقة والاستمرار، ومجموعة محددة من الآمال.والعلامات التجارية تساعد العملاء على الشعور بمزيد من الثقة تجاه قرارهم الشرائي، فالعلامة التجارية أصل مهم وثمين، وليس هناك ماهو أثمن منه بعد العملاء [١٩].وعرفت أيضاً بأنها مزيج من الخصائص أو الصفات الملموسة وغير الملموسة، والمتجسدة في العلامة التجارية، والتي إذا تمت إدارتها بشكل جيد فسوف تقوم بخلق تأثير يولد قيمة [٢٠].

٧ـ ٢ـ الجودة المدركة Perceived Quality:

الجودة المدركة هي الإدراك الكلي لتفوق وجودة المنتج، أو الخدمة فيما يخص الغرض المقصود لوجودها بالمقارنة بالبدائل الأخرى.عندما يدرك المستهلكون أن العلامة التجارية ذات جودة مرتفعة، فإن هذا الإدراك يوجد ميزة تنافسية في العلامات التجارية المنافسة الأخرى، إن خصائص، ومنافع المنتج، أو الخدمة تخلق تصوراً عن الجودة في أذهان المستهلكين.و الجودة المدركة هي شيء غير ملموس، إنها شعور أو إحساس عام حول العلامة التجارية [٢١]، هذه التقويمات الشخصية لجودة المنتج تتم من قبل المستهلكين بعد تجربتهم للعلامة التجارية وليس من قبل المدراء والخبراء [٢٢]. إن تحقيق مستوى مرضٍ للجودة المدركة أصبح أكثر صعوبة بسبب التحسينات المستمرة على المنتجات على مر السنين، والتي أدت إلى زيادة توقعات المستهلكين عن المنتجات.ولكن المنتج الذي يعدُّ ذا جودة منخفضة يمكن أن يبدو لأول وهلة من قبل المستهلك على أنه ذو جودة مرتفعة، وذلك اعتماداً على توقعاتهم.يكون المستهلك أحياناً صورة ذهنية إيجابية تجاه جودة المنتجات اذا كان السعر منخفضاً مقارنة بالجودة المدركة.

- **قسم David Aaker الجودة إلى ثلاث فئات** [٢٣]:

- الجودة الفعلية أو المرجوة وهي المدى التي يصل فيه المنتج، أو الخدمة إلى مستوى أدائي متفوق.
- الجودة المستندة على المنتج وهي طبيعة وكمية المكونات و الميزات أوالخدمات المشمولة.
- جودة التصنيع وهي مطابقة المواصفات على أكمل وجه وتحقيق هدف خلو المنتج التام من العيوب.

- **٧- ٢- ١- الأبعاد العامة للجودة المدركة وفقاً لـ Keller**:

- الأداء: المستويات التي تعمل فيها خصائص المنتج الأساسية (مستوى منخفض، متوسط، مرتفع أو مرتفع جداً) .
- المميزات: عناصر المنتج الثانوية، والتي تكمل الخصائص الأساسية.
- الاتساق: درجة مطابقة المنتج للمواصفات، ويكون خالياً من العيوب.
- الاعتمادية: استمرارية الأداء مع مرور الوقت من شراء لشراء.
- المتانة: العمر الاقتصادي المتوقع للمنتج.
- قابلية الإصلاح: سهولة تصليح المنتج أو صيانتة وتخديمه.
- النمط والتصميم: الشكل والشعور بالجودة.

Consumer beliefs along these dimensions often underlie perceptions of the quality of the product that, in turn, can influence attitudes and behavior towards a brand.إن معتقدات المستهلك وفقاً لهذه الأبعاد غالباً ما تكمن وراء تصورات جودة المنتج، التي بدورها يمكن أن تؤثر في اتجاهات السلوك نحو العلامة التجارية.

وبدورها لاتعتمد الجودة المدركة للمنتج على الأداء الوظيفي فقط، ولكنها أيضاً معتمد على اعتبارات أخرى، ترتبط بالأداء بشكل أوسع.For example, product quality may be affected by factors such as the speed, accuracy and care taken with product delivery and installation; the promptness, courtesy and helpfulness of customer service and training; and the quality of repair service.على سبيل المثال قد تتأثر جودة المنتج بعوامل مثل: السرعة، والدقة، والعناية بتسليم وتركيب المنتج، وسرعة الاستجابة، والمجاملة والمساعدة، كخدمة العملاء، والتدريب، وجودة خدمة الصيانة.كذلك تعتمد سمات الجودة المدركة للعلامة التجارية أكثر على الصورة الذهنية للمنتج، مثل الرمزية، أو الشخصية المنعكسة في العلامة التجارية.

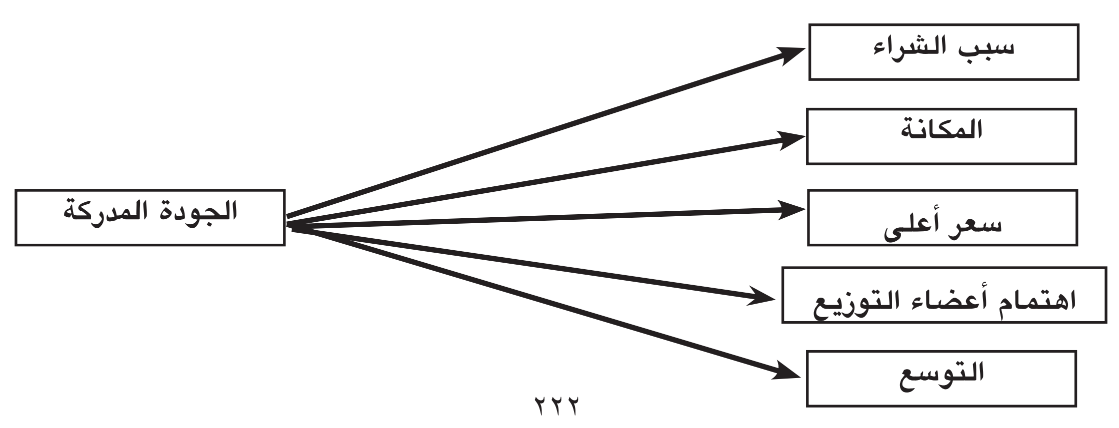
إن تحسين مستوى جودة المنتج لا ينبع فقط من خصائصه الوظيفية، ولكن ينبع من عناصر المنتج الأخرى كافة، والمتمثلة في تنوع وجودة الخدمات المقدمة، كسياسات الضمان، والتصميم الجيد للعبوة، وسياسات التشكيل والتنويع.

ويجب ألا يقتصر التركيز على توافر بعض نواحي التشابه مع منتجات العلامة الأخرى المنافسة فقط، والتي تمكنها من الانتماء لنوعية معينة من المنتجات، ولكن يتم الاهتمام أيضاً بنواحي التميز كأساس لبناء مكانة متميزة للعلامة التجارية في السوق، فقد أثبتت بعض الدراسات السابقة أن أساس تميز العلامة التجارية هو وجود خصائص جديدة غير مشابهة للعلامات الأخرى [٢٤].

- **٧- ٢- ٢- القيمة التي تضيفها الجودة المدركة للعلامة التجارية:**

الشكل (١)

يوضح القيمة التي تضيفها الجودة للعلامة التجارية.



Managing Brand Equity, Capitalizing on the Value of (١٩٩١).Aaker, D.A
.١٥٥.a Brand Name, New York: The Free Press, pp

♦ **سبب الشراء**: تعطي الجودة المدركة للعلامة التجارية سبباً محورياً للشراء وتؤثر في عملية اختيار العلامة التجارية، التي سيتم أخذها بالحسبان والاختيار من بينها، وتؤثر في استبعاد بعض العلامات التجارية، وتؤثر أخيراً في العلامة التجارية التي سيتم اختيارها، ولأن الجودة المدركة متصلة بقرار الشراء، فهي تستطيع أن تجعل من البرنامج التسويقي أكثر فعالية، وإذا كانت الجودة المدركة مرتفعة فإن وظيفة الإعلان والترويج ستكون على الأغلب أكثر فعالية.

♦ **التمييز والمكانة**: أحد العناصر الرئيسية للمكانة المدركة للعلامة التجارية هو مكانها أو موقعها من حيث الجودة المدركة مقارنة بالعلامات التجارية الأخرى، هل هي متفوقة جداً أم متفوقة في هذا البعد، وهل هي الأفضل ضمن صنفها أو تتشابه مع بقية العلامات التجارية المنافسة.

♦ **سعر أعلى**: يمكن للجودة المدركة أن تمنح الشركة خيار تحديد سعر أعلى لعلامتها التجارية.والسعر الأعلى يمكن أن يزيد من الأرباح والموارد التي بوساطتها يمكن إعادة الاستثمار في العلامة التجارية، مثل استخدام جزء من هذه الموارد في تعزيز الوعي بالعلامة التجارية، أو ارتباطاتها الذهنية أو تطوير المنتج.

♦ **اهتمام أعضاء قنوات التوزيع**: تعدُّ الجودة المدركة مهمة بالنسبة إلى تجار التجزئة والموزعين وأعضاء قنوات التوزيع الآخرين، حيث إن الصورة الذهنية لتجار المفرق والموزعين تتأثر بالجودة المدركة للمنتجات والخدمات وبالآتي فهي تساعد الشركة على توزيع علامتها التجارية، بالإضافة إلى ذلك قد يرغب تجار المفرَّق أو أعضاء قنوات التوزيع إلى تقديم منتجات ذات جودة مدركة مرتفعة بأسعار مغرية، والعلامة التجارية التي يعدُّها المستهلكون جيدة الجودة تحرض أعضاء قنوات التوزيع بالتعامل معها.

♦ **توسع العلامة التجارية**: يمكن للعلامة التجارية التي تتمتع بجودة عالية، أن تتوسع نحو أصناف جديدة، ويكون احتمال نجاحها في ذلك أكبر من العلامة التجارية الأدنى من حيث جودتها المدركة [٢٥].

٧ـ ٣ـ القيمة المدركة للعلامة التجارية Perceived Value:

يمكن تعريف القيمة المدركة بأنها المنفعة المدركة للعلامة التجارية بالنسبة لتكلفتها مقيمة من قبل المستهلك بالاعتماد على اعتبارات متزامنة حول ما حصل عليه، وما تخلّى

عنه للحصول عليها، واختيار المستهلك لعلامة تجارية معينة يعتمد على التوازن المدرك بين سعر المنتج وكل المنافع.يجمع المستهلكون غالباً بين تصورات الجودة وتصورات التكلفة للوصول إلى تقدير لقيمة المنتج.وعند النظر في تصورات المستهلك للقيمة، من المهم أن ندرك أن التكلفة لا تقتصر فقط على السعر النقدي الفعلي، لكنها قد تعكس تكلفة الوقت الذي استغرقه المستهلك، والجهد الذي بذله، وأي ارتباط نفسي في اتخاذ القرار قد يكون لدى المستهلك (٢٦).واختيار المستهلك لعلامة تجارية معينة يعتمد على مقارنة بين سعر المنتج ومنافعه كلها (٢٧)، ويتوجب على الشركة زيادة القيمة التي تمنحها للمستهلكين من خلال تقديم منتجات ذات جودة أعلى، وبأسعار معقولة (٢٨).

♦ **تعظيم القيمة المقدمة للمستهلكين من خلال العمل على سلسة القيمة:**

للعمل على رفع مستوى إدراك العميل للقيمة التي تقدمها العلامة التجارية، يمكن تطبيق أداة استراتيجية مهمَّة، وهي سلسلة تعظيم القيمة، والتي يتم من خلالها مراجعة الأنشطة التي تؤديها الشركة وهي مجموعة الأنشطة الأساسية: مناولة وتخزين المواد، وعمليات التشغيل، ومناولة وتوزيع المنتجات النهائية، والأنشطة التسويقية وخدمات مابعد البيع.ومجموعة الأنشطة المساعدة: المشتريات، وإدارة الموارد البشرية، وتطوير التكنولوجيا.وتحقق الشركات المزايا التنافسية من خلال تحسين الأداء، وتخفيض التكلفة لكل نشاط من هذه الأنشطة بما ينعكس على تعظيم القيمة لكل نشاط، وبالآتي تعظيم القيمة النهائية التي يحصل عليها العميل.ولا يقتصر الأمر على تحليل سلسة القيمة للشركة فقط بل أيضاً تحليل أنشطة المنشآت المؤثرة في الشركة (الموردون، الموزعون، المنافسون) لتعظيم القيمة التي يحصل عليها العميل.فشركة Procter & Gamble مثلاً تعمل عن كثب وبالقرب من تجار التجزئة، مثل محلات السوبر ماركت لضمان أن العلامات التجارية لشركة Procter & Gamble توزَّع بسرعة، وبكفاءة، على المحلات التجارية.كذلك، أنشأت شركة Procter & Gamble مكتباً لموظفيها مؤهلاً بشكل جيد بالقرب من مقر Wal-Mart's، لتنسيق جهود خدمية بشكل أفضل.ومن منظور العلامات التجارية يمكن لهذه الأنشطة أن تكون وسيلة لخلق ارتباطات ذهنية قوية، ومفضلة، وفريدة، كما يمكن أن تكون أحد مصادر قيمة العلامة التجارية (٢٩).

٧ـ ٤ـ الولاء للعلامة التجارية Brand Loyalty:

الولاء للعلامة التجارية هو الرابط الموجود لدى المستهلك الذي يربطه بالعلامة التجارية (٣٠).فهو الارتباط العاطفي، أو النفسي بعلامة تجارية ما، ضمن صنف منتج ما(٣١). والولاء للعلامة التجارية أيضاً هو تفضيل المستهلكين للعلامة التجارية، والالتزام

المرتبط بإعادة شراء العلامة التجارية.وهو التزام داخلي عميق لإعادة شراء المنتج، أوالخدمة بشكل مستمر في المستقبل.ويؤدي هذا الالتزام إلى تكرار شراء العلامة التجارية نفسها أو المجموعة من العلامات التجارية بذاتها، بالرغم من المؤثرات المحيطة، والجهود التسويقية التي لديها القدرة على إحداث تغيير في السلوك [٣٢].الولاء للعلامة التجارية ينظر إليه غالباً على أنه القدرة على جذب العملاء والحفاظ عليهم، هذا الولاء يحمي الشركة من المنافسين، ويمنحها توقعات دقيقة لمستوى المبيعات، ومن المهم ملاحظة أن عملية تكرار الشراء لا يعدُّ بالضرورة إشارة إلى الولاء للعلامة التجارية، لكنه ببساطة يمكن أن يشير إلى عادة [٣٣].

- **٧- ٤- ١- أنماط ولاء المستهلكين للعلامة التجارية**

Brand Loyalty Styles:

- الموالون بشدة (المخلصون): المستهلكون الذين يقومون بشراء علامة تجارية واحدة في كل الأوقات.
- الموالون المنقسمون: المستهلكون الموالون لاثنتين أو ثلاث من العلامات التجارية.
- الموالون المتحولون: المستهلكون الذين يحولون ولاءهم من علامة تجارية إلى أخرى.
- مَن لا ولاء لهم: المستهلكون الذين لا يظهرون الولاء لأي علامة تجارية [٣٤].
- المتعلقون بالسعر: وهم مستهلكون، قراراتهم مبنية على السعر.
- العملاء غير الموالين: الأشخاص الذين يشترون العلامات التجارية للمنافسين، أو لا يستخدمون هذا الصنف من المنتج.
- الموالي بحكم العادة: الذي يقوم بشراء العلامة التجارية بحكم العادة، وليس لأي دافع آخر [٣٥].

- **٧- ٤- ٢- أهمية الولاء للعلامة التجارية**

The Importance of Brand Loyalty:

- تخفيض تكلفة التسويق، حيث إن الحفاظ على ولاء العملاء الحاليين يصبح أسهل.هذا بالإضافة إلى أن إمكانية ارضائهم أصبحت أسهل، مما يمنعهم من الذهاب إلى المنافسين.ولذلك كلما ارتفع الولاء للعلامة التجارية، كلما سهل الاحتفاظ بالمستهلكين الحاليين وإرضاؤهم، وإن تكلفة الحفاظ عليهم أقل من تكلفة جذب مستهلكين جدد.

- ولاء المستهلكين يخلق الصورة الذهنية الإيجابية ويعززها، وقاعدة العملاء الحاليين تمنح الآخرين الطمأنينة، وتشعرهم بالراحة، لأن هناك أشخاصاً آخرين اختاروا العلامة التجارية.
- الولاء يمنح الشركة فرصة للاستجابة لتهديد الشركات المنافسة، والتي توجد منتجات متميزة إذ إن المستهلكين الموالين يمنحون الشركة الوقت اللازم لمواجهة تطورات منتجات المنافسين [٣٦].
- الولاء للعلامة التجارية يعني وجود المستهلكين الذين يقدرون العلامة التجارية بشكل كافٍ لاستمرارية شرائها، ورفض المنافسين [٣٧].
- يمثل ولاء العملاء الحاليين عائقاً كبيراً أمام دخول المنافسين، لأن تكلفة جذب المستهلكين وتغيير ولائهم غالياً ماتكون مرتفعة الثمن [٣٨].
- إن استخدام العملاء الموالين المتكرر للعلامة التجارية المفضلة ينعكس إيجاباً على الأداء المالي والحصة السوقية لتلك العلامة التجارية [٣٩].

٨ـ الدراسة الميدانية:

٨ـ ١ـ مجتمع البحث، وعينة الدراسة:

- **٨- ١- ١- مجتمع البحث:**

يعبر مجتمع البحث هذا عن طلبة جامعة دمشق، وبلغ عدد الطلبة في جامعة دمشق في عام (٢٠١١) حوالي (٣٤٠) ألف طالب [٤٠]، وفقاً لمؤشرات وإحصائيات وزارة التعليم العالي في سورية.

- **٨- ١- ٢- عينة الدراسة:**

هي عينة عشوائية بسيطة، وتتمثل بطلبة الكليات والمعاهد التابعة لجامعة دمشق، ونظراً لكبر مجتمع البحث في ظل قيود الوقت والجهد ستقتصر هذه الدراسة على بعض كليات جامعة دمشق وهي: (الاقتصاد، التربية، العلوم، الفنون، الحقوق، وكليات أخرى) .وإن حجم العينة المناسب هو (٣٨٤) استبانة، وفقاً لجدول (Krejcie and Morgan) [٤١]، وجدول (Saunders, Lewis, and Thornhill) [٤٢].وذلك بمعامل ثقة (٩٥٪) ونسبة خطأ (٠,٠٥) .وقد وزع الباحث (٣٨٤) استبانة على الطلبة (ذكور وإناث) في الكليات المذكورة أعلاه، وتم استرداد (٣٠٠) أي أن نسبة الاسترداد بلغت (٧٨٪) .

٨ـ ٢ـ متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة هي (الجودة المدركة للعلامة التجارية، القيمة المدركة للعلامة التجارية). أما المتغير التابع فهو (الولاء للعلامة التجارية) .

٨ـ ٣ـ تصميم الاستبانة:

لقد صُمِّمت الاستبانة من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة، ولقياس الأهداف المرجوة للبحث الحالي، ومن أجل ذلك صاغ الباحث أسئلة بنود الاستبانة ثم استشار بعض أعضاء الهيئة التدريسية بغية الوصول إلى أداة ملائمة لتحقيق أهداف البحث.و صُمِّمت الاستبانة كالآتي: تتضمن الصفحة الأولى معلومات تعرف العينة بالاستبانة والهدف منه. والصفحة الثانية تتضمن المعلومات الديموغرافية للمستجوب.أما الصفحة الثالثة فتتضمن أسئلة الاستبانة التي تعكس أثر الجودة والقيمة المدركة في تعزيز الولاء للعلامة التجارية، وكان عدد الأسئلة فيه/ ٢٠/ سؤالاً موزعة كالآتي: إن الأسئلة (١،٤،٧،١٠،١٣،١٦) تعبر عن المتغير (الولاء للعلامة التجارية) ، والأسئلة (٢،٥،٨،١١،١٤،١٧،١٩) تعبر عن المتغير (الجودة المدركة) ، أما الأسئلة (٣،٦،٩،١٢،١٥،١٨،٢٠) فتعبر عن المتغير (القيمة المدركة للعلامة التجارية) .

٨ـ ٤ـ تحليل البيانات:

حُلّلت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS) Sciences Statistical Package for social) النسخة رقم (١٧) منه.

٨ـ ٥ـ تفريغ البيانات:

أعطيت خمس درجات لاحتمال: موافق بشدة، وأربع درجات لاحتمال: موافق وثلاث درجات لاحتمال: لا أعرف ودرجتين اثنتين لاحتمال: غير موافق ودرجة واحدة لاحتمال: غير موافق بشدة.أما بالنسبة إلى الأسئلة (٥، ١٠، ١٣، ١٥) ، فقد كانت صيغة السؤال فيها مطروحة بشكل سلبي، لذلك عُكست الدرجات المعطاة لها.

٨ـ ٦ـ ثبات الأداة:

يعد الثبات من المتطلبات الرئيسة في أداة البحث، كي تعطي اتساقاً في النتائج عند تطبيقها لمرات عديدة.واُختبر ثبات الأداة من خلال:

- ٨- ٦- ١- **الثبات بالاتساق الداخلي**:

تم التأكد من الاتساق الداخلي للأداة، من خلال حساب مُعامل الثبات «كرونباخ ألفا»

الذي بلغت قيمته وفق نتائج إجابات أفراد العينة الاستطلاعية من الطلبة على النحو الآتي:

الجدول (١)

يبين قيم معامل ثبات كرونباخ ألف.

الترتيب	البعد	عدد البنود	قيمة معامل الثبات
١	الولاء	٦	٠,٧٢٢
٢	الجودة المدركة	٧	٠,٧٦٢
٣	القيمة المدركة	٧	٠,٧٦
٤	كامل بنود الاستبانة	٢٠	٠,٨٥٨

تشير النتائج المبينة في الجدول (١) إلى أن جميع قيم معامل ألفا أكبر من (٠,٦) وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا [٤٣]، وهذا يشير إلى أن جميع قيم الثبات مقبولة إحصائياً وتصلح لأغراض التحليل الإحصائي.

٨ـ ٧ـ وصف العينة:

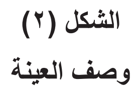
اختيرت عينة عشوائية من المجتمع الأصلي وبلغ عدد أفراد العينة القابلة للمعالجة الإحصائية (٣٠٠) طالب وطالبة من طلبة جامعة دمشق، موزعين على خمس كليات وفق الجدول (٢) :

الجدول (٢)

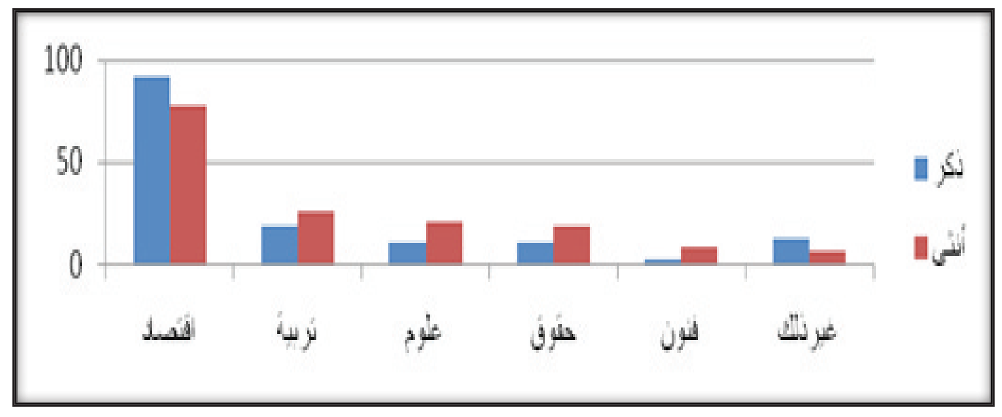
وصف العينة حسب الكلية والجنس.

المتغيرات الديموغرافية			الكلية						اجمالي
			اقتصاد	تربية	علوم	حقوق	فنون	غيرذلك	
الجنس	ذكر	التكرار	٩٢	١٨	١٠	١٠	٢	١٢	١٤٤
		النسبة المئوية	٣٠,٧٪	٦٪	٣,٣٪	٣,٣٪	٠,٦٧٪	٤٪	٤٨٪
	أنثى	التكرار	٧٨	٢٦	٢٠	١٨	٨	٦	١٥٦
		النسبة المئوية	٢٦٪	٨,٧٪	٦,٧٪	٦٪	٢,٧٪	٢٪	٥٢٪
اجمالي		التكرار	١٧٠	٤٤	٣٠	٢٨	١٠	١٨	٣٠٠
		النسبة المئوية	٥٦,٧٪	١٤,٧٪	١٠٪	٩,٣٪	٣,٣٪	٦٪	١٠٠٪

من خلال الجدول (٢) نجد أن النسبة الكبرى من العينة في كلية الاقتصاد، والنسبة الدنيا في كلية الفنون، والمخطط الآتي يوضح ذلك:


الشكل (٢)

وصف العينة



٨ـ ٨ـ اختبار الفرضيات:

- ٨- ٨- ١- **الفرضية الأولى**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الذكور وعينة الاناث من حيث الولاء للعلامة التجارية. اُستخدم اختبار Independent Sample Test لمعرفة هل هناك فرق معنوي بين متوسط إجابات عينة الذكور وبين عينة الإناث بالنسبة للولاء للعلامة التجارية.

الجدول (٣)

يصف عينة الذكور والاناث بالنسبة للولاء للعلامة التجارية ويوضح الفروق في إجاباتهم.

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية (df)	المعنوية (sig)
الولاء للعلامة التجارية	ذكر	١٤٤	٣,٩٩٥٤	٠,٣٧٤٩٩	– ٢,١٣٥	٢٩٨	٠,٠٣٤
	أنثى	١٥٦	٤,٠٨٧٦	٠,٣٧٢٦٥			

تفسير نتائج اختبار الفرضية: من خلال الجدول (٣) نجد أن القيمة المعنوية لـ T (Sig value =0.034) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٥)، وهذا يدل على وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائية بين متوسطي الإجابة لدى عينة الذكور وبين عينة الإناث، وهذا الفرق يعود لصالح عينة الإناث؛ لأن متوسط عينة الإناث (٤,٠٨) أكبر من متوسط عينة الذكور (٣,٩) .وهذا يدل على أن مستوى الولاء للعلامات التجارية لدى الإناث أعلى من الذكور.نتيجة لما سبق فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الذكور وعينة الاناث من

حيث الولاء للعلامة التجارية.

- ٨- ٨- ٢- **الفرضية الثانية**: لا تؤثر الجودة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.سوف نعتبر في هذه الفرضية المتغير المستقل هو الجودة المدركة، أما المتغير التابع فهو الولاء للعلامة التجارية، واُستخدم معامل الارتباط بيرسون Pearson لمعرفة وجود الارتباط أو عدم وجوده، ومن ثم قياس شدته ونوعه.كما يوضحه الجدول (٤) .إذ نلاحظ من الجدول المذكور أن قيمة المعنوية (significance) أصغر من (٠,٠١) ، وبالآتي يوجد ارتباط بين متغيري الولاء للعلامة التجارية والجودة المدركة للعلامة التجارية.كما أن قيمة معامل الارتباط هو (r =٠,٦٦٢) هذا يعني أن الارتباط شديد وطردي.

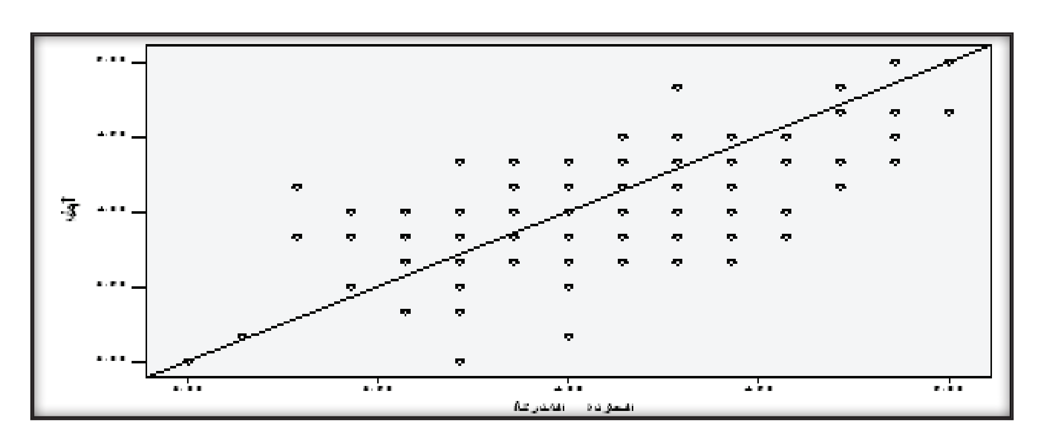
الجدول (٤)

يبين معنوية وقيمة معامل ارتباط بيرسون للولاء والجودة المدركة للعلامة التجارية.

المتغير		الجودة المدركة	الولاء
الجودة المدركة	معامل الارتباط بيرسون	١	٠,٦٦٢**
	المعنوية		٠,٠٠٠
	العدد	٣٠٠	٣٠٠
الولاء	معامل الارتباط بيرسون	٠,٦٦٢**	١
	المعنوية	٠,٠٠٠	
	العدد	٣٠٠	٣٠٠

الشكل (٣)

يوضح معنوية وقيمة معامل ارتباط بيرسون للولاء والجودة المدركة للعلامة التجارية.



من أجل معرفة مدى تأثير الجودة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية قام الباحث بدراسة تحليل الانحدار.

الجدول (٥)

تفسير المتغير المستقل (الجودة المدركة للعلامة التجارية) للمتغير التابع (الولاء للعلامة التجارية) .

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
١	٠,٦٦٢[a]	٠,٤٣٨	٠,٤٣٦	٠,٢٨٢٢٦

تبين نتائج الجدول (٥) أن قيمة معامل التحديد قد بلغ (٠,٤٣٦) ، وهذا يعني أن نسبة (٤٣,٦٪) من التباين في المتغير التابع (الولاء للعلامة التجارية) يعود إلى المتغير المستقل (الجودة المدركة) .

الجدول (٦)

يبين تحليل التباين لاختبار تحليل الانحدار.

	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية (df)	متوسط مربعات الانحرافات	قيمة F	المعنوية (sig)
١	بين المجموعات	١٨,٥٢٩	١	١٨,٥٢٩	٢٣٢,٥٦٩	٠,٠٠٠[a]
	داخل المجموعات	٢٣,٧٤١	٢٩٨	٠,٠٨٠		
	المجموع	٤٢,٢٧٠	٢٩٩			

نلاحظ من الجدول (٦) أن القيمة المعنوية (Sig= 0.00 < 0.05) أي هنالك انحدار. نتيجة لما سبق فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ايجابي للجودة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.

تفسير نتائج اختبار الفرضية:

نلاحظ من خلال الجدول السابقة وجود تأثير ايجابي للجودة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.حيث إن الجودة المدركة تمنح سبباً محورياً للشراء وتؤثر في عملية اختيار العلامة التجارية، أي أن المستهلك في سورية يأخذ بعين الاعتبار خصائص المنتج وسماته، والمنافع الوظيفية والخدمات الإضافية التي تمنحها العلامة التجارية له نتيجة استخدامه لها، والتي تؤثر ايجابياً في اختياره وتمسكه وولائه لعلامة تجارية معينة.وهذا ما أشار عليه Aaker (الجودة المدركة لها تأثير مباشر على قرار الشراء لدى المستهلك والولاء للعلامة التجارية، والمساهمة في الحفاظ على المستهلكين

الحاليين) [٤٤]. وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة (عكروش وآخرين) [٤٥]، ودراسة (Lin and Wang) [٤٦] حيث أشارت الدراستان إلى أثر الجودة المدركة في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.

- ٨- ٨- ٣- **الفرضية الثالثة**: لا تؤثر القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.سوف نعتبر في هذه الفرضية المتغير المستقل هو القمية المدركة للعلامة التجارية، أما المتغير التابع فهو الولاء للعلامة التجارية، واُستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson لمعرفة وجود الارتباط أو عدم وجوده، ومن ثم قياس شدته ونوعه.كما يوضحه الجدول (٧) .إذ نلاحظ من الجدول أن القيمة المعنوية (significance) أصغر من ٠,٠١، وبالتالي يوجد ارتباط بين متغيري الولاء للعلامة التجارية والقيمة المدركة للعلامة التجارية، كما أن قيمة معامل الارتباط هو (r = ٠,٧٢٤) ، وهذا يعني أن الارتباط شديد وطردي.

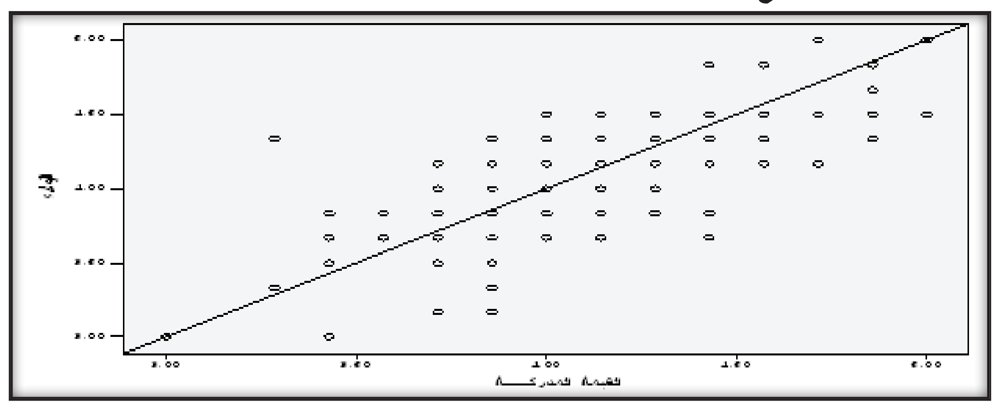
الجدول (٧)

يبين معنوية وقيمة معامل ارتباط بيرسون للولاء والقيمة المدركة.

المتغير		القيمة المدركة	الولاء
القيمة المدركة	معامل الارتباط بيرسون	١	**٠,٧٢٤
	المعنوية		٠,٠٠٠
	العدد	٣٠٠	٣٠٠
الولاء	معامل الارتباط بيرسون	**٠,٧٢٤	١
	المعنوية	٠,٠٠٠	
	العدد	٣٠٠	٣٠٠

الشكل (٤)

يوضح معنوية وقيمة معامل ارتباط بيرسون للولاء والقيمة المدركة.



من أجل معرفة تأثير القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل على الولاء للعلامة التجارية قام الباحث بدراسة تحليل الانحدار.

الجدول (٨)

تفسير المتغير المستقل (القيمة المدركة للعلامة التجارية) للمتغير التابع (الولاء للعلامة التجارية) .

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
١	٠,٧٢٤[a]	٠,٥٢٤	٠,٥٢٣	٠,٢٥٩٧٧

تبين نتائج الجدول (٨) أن قيمة معامل التحديد قد بلغ (٠,٥٢٣) ، وهذا يعني أن نسبة (٥٢,٣٪) من التباين في المتغير التابع (الولاء للعلامة التجارية) يعود إلى المتغير المستقل (الجودة المدركة) .

الجدول (٩)

يبين تحليل التباين لاختبار تحليل الانحدار.

	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية (df)	متوسط مربعات الانحرافات	قيمة F	المعنوية (sig)
١	بين المجموعات	٢٢,١٦٠	١	٢٢,١٦٠	٣٢٨,٣٩٠	٠,٠٠٠[a]
	داخل المجموعات	٢٠,١١٠	٢٩٨	٠,٠٦٧		
	المجموع	٤٢,٢٧٠	٢٩٩			

نلاحظ من الجدول (٩) أن القيمة المعنوية (Sig= 0.00 < 0.05) أي أن هناك انحداراً. نتيجة لما سبق فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير إيجابي للقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.

تفسير نتائج اختبار الفرضية:

نلاحظ من خلال الجدول السابقة وجود تأثير ايجابي للقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.أي أن المستهلك في سورية يقارن بين المنافع التي تمنحها العلامة التجارية والمصاريف والجهد الذي يتحمله للحصول عليها، وبالآتي كلما زادت هذه المنافع عن السعر الذي يدفعه المستهلك، كلما ازداد ولاؤه وتمسكه بالعلامة التجارية. وهذا ما أشار إليه Aaker (يتوجب على الشركة زيادة القيمة التي تمنحها للمستهلكين من خلال تقديم منتجات ذات جودة أعلى وبأسعار معقولة) [٤٧]. وأضاف عليه Kotler

و Keller (أحد المفاتيح الأساسية لخلق ولاء مرتفع من قبل العملاء هو تقديم قيمة مرتفعة لهم) [٤٨]. وتتفق نتائج هذه الفرضية مع كل من دراسة (عكروش وآخرين) [٤٩]، ودراسة (Taylor, Celuch & Goddwin) [٥٠]، حيث أشارت الدراستان إلى أثر القيمة المدركة في تعزيز الولاء للعلامة التجارية.

- **٨- ٨- ٤- تحليل نتائج اختبار الفرضيات:**

بعد دراسة العلاقة بين المتغيرين المستقلين الجودة المدركة، والقيمة المدركة للعلامة التجارية وبين المتغير التابع للولاء للعلامة التجارية، أي في حال وجود ارتباط بين كل من المتغيرين المستقلين والولاء للعلامة التجارية، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط بين كل من الجودة المدركة، والقيمة المدركة للعلامة التجارية والولاء للعلامة التجارية، وأن قوة العلاقة الأكثر شدة كانت للقيمة المدركة للعلامة التجارية، حيث إن القيمة المعنوية لمعامل الارتباط بلغت (٠,٧٢٤) ، بينما القيمة المعنوية لمعامل الارتباط للجودة المدركة بلغت (٠,٦٦٢) .بالتالي يكمننا القول بأن القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل أكثر تأثيراً في تعزيز الولاء للعلامة التجارية من الجودة المدركة.وهذا يدل على أن المستهلك يهتم بالجودة، المرتفعة للمنتج أو الخدمة، ولكن يهتم بشكل أكبر بما سوف يتحمله من مصاريف وجهد ووقت للحصول على هذه العلامة.

٩ـ نتائج البحث:

١. أثبتت نتائج البحث بأن الإناث يظهرن مستويات أعلى من الولاء للعلامة التجارية من الذكور.

٢. أظهرت نتائج البحث وجود تأثير إيجابي للجودة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية، أي أن المستهلك في سورية يأخذ بعين الاعتبار خصائص المنتج وسماته، والمنافع الوظيفية والخدمات الإضافية التي تمنحها العلامة التجارية له نتيجة استخدامه لها، والتي تؤثر إيجابياً في اختياره وتمسكه وولائه لعلامة تجارية معينة.

٣. أشارت نتائج البحث إلى أن القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل تؤثر في الولاء للعلامة التجارية، وهذا يدل على أن المستهلك في سورية يقارن بين المنافع التي تمنحها العلامة التجارية والمصاريف والجهد الذي يتحمله للحصول عليها، وبالآتي كلما زادت هذه المنافع عن السعر الذي يدفعه المستهلك ازداد ولاؤه وتمسكه بالعلامة التجارية.

٤. أظهرت نتائج البحث بأن القيمة المدركة للعلامة التجارية من قبل العميل أكثر تأثيراً في الولاء للعلامة التجارية، من الجودة المدركة لها، أي أن المستهلك لا يهتم فقط

بجودة العلامة التجارية، وإنما يهتم بشكل أكبر بالمنافع التي يحصل عليها لقاء ما يتحمله من مصاريف وجهد ووقت للحصول على هذه العلامة.

١٠ـ التوصيات:

استناداً إلى الدراسة الميدانية، فقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التي لها دلالات تفيد في تعزيز الولاء للعلامة التجارية لدى منظمات الأعمال السورية، مما يمكّن الباحثين والممارسين من الاستفادة منها في هذا الميدان.**واستناداً إلى تلك النتائج يمكن تقديم التوصيات الآتية**:

١. ضرورة اهتمام إدارة التسويق في منظمات الأعمال السورية بخلق ولاء مرتفع لعلاماتها التجارية، لما له من دور في الحفاظ على المستهلكين الحاليين وجذب عملاء جدد، ولما يمكن أن يحققه من منافع تتمثل في ربحية مرتفعة، وزيادة فعالية وكفاءة الأنشطة التسويقية، وزيادة فرص امتداد العلامة التجارية، ومواجهة الأنشطة التسويقية للمنافسين.

٢. لخلق ولاء مرتفع للعلامة التجارية يستحسن أن تُظهر إدارة التسويق في منظمات الأعمال السورية اهتماماً أكبر بإبراز خصائص وسمات المنتج وزيادة المنافع الوظيفية والخدمات الاضافية التي تمنحها العلامة التجارية للمستهلك جرَّاء استخدامه لها، وأن تهتم أيضاً بزيادة وعي المستهلك بجودة العلامة التجارية، فعندما يدرك هذا الأخير بأن العلامة التجارية ذات جودة مرتفعة، فإن هذا الإدراك يؤثر في قرار الشراء لديه ويزيد من تمسكه بالعلامة التجارية وولائه لها.

٣. للحصول على انطباع جيد لدى المستهلكين حول العلامة التجارية يجب أن تتوافق متطلباتهم ورغباتهم، وتصوراتهم وحاجاتهم من حيث الجودة مع ما تَعِدُ أن تقدمَه المنظمة للمستهلك من خلال علامتها التجارية، فإذا ما تحقق هذا التوافق تحولت الصورة الذهنية للعلامة التجارية لدى المستهلك إلى تمسك وولاء لها.

٤. لخلق ولاء مرتفع للعلامة التجارية يتوجب على إدارة التسويق في منظمات الأعمال في سورية أن تعمل على زيادة القيمة المدركة من قبل المستهلك من خلال زيادة المنافع التي يحصل عليها، وتوفير الوقت والجهد الذي يبذله من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة بجودة مرتفعة مقارنة مع السعر المدفوع، أي أن تسعى هذه المنظمات إلى تعظيم القيمة التي تمنحها علاماتها التجارية للمستهلكين من خلال تقديم منتجات ذات جودة مرتفعة وأسعار مقبولة.

الهوامش:

1. *Kotler, P. Armstrong, G. (2012) Principles of Marketing 14ed, Pearson Education, pp. 243.*
2. *Aaker, D. (1991) Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name, The Free Press, New York. P. 58.*

٣. عبد الوهاب العبد الله، أحمد (١٩٩٤) أثر الولاء للاسم والعلامات التجارية على قرار المستهلك النهائي بالتطبيق على قطاع المنظفات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية التجارة.

٤. حسن عماشة، آمال (٢٠٠٣) تأثير العلامة التجارية للسلع الاستهلاكية علي سلوك المرأة السعودية: دراسة مقارنة بين العلامات التجارية الوطنية والأجنبية بمدينة جدة، جامعة الملك عبد العزين، كلية الاقتصاد والإدارة.

٥. حامد، هيام مأمون (٢٠٠٦) الجودة المدركة وأثرها في رضا المستهلك– دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، كلية الإدارة، اليمن.

٦. أسد، نسرين أسعد (٢٠٠٩) تأثير الصورة الذهنية للعلامة التجارية على ولاء العميل، دراسة تطبيقية على قطاع الضيافة في الجمهورية العربية السورية، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية التجارة.

٧. حلّي، محمد كرم (٢٠١٠) قياس أثر القيمة المعنوية للعلامة التجارية على نية إعادة الشراء، دراسة ميدانية على مستهلكي ماركات الألبسة الرياضية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، كلية الاقتصاد.

٨. سويدان، نظام موسى (٢٠٠٩) تأثير الكلمة المنطوقة على القرار الشرائي للمستهلك من حيث اختياره وولاءه للعلامة التجارية، مقالة، جامعة البترا، الأردن.

٩. صالح، مؤيد حاج (٢٠١٠) أثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية دراسة ميدانية لمشتري أجهزة الهاتف المحمول في مدينة دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد رقم ٢٦، العدد الأول ٢٠١٠، ٥٨٣– ٦١٥.

١٠. عكروش مامون.، المحمد سامر، خنفر فائق (٢٠١٠) أثر العلامة التجارية في رضى العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية: دراسة ميدانية على طلبة الجامعات الأردنية، مجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد رقم ٦، العدد الأول ٢٠١٠.

11. *Fader, P. S. , Schmittlein, D. C. (1993) Excess Behavioral Loyalty for High- Share Brands: Deviations from The Dirichlet Model for Repeat Purchasing, Journal of Marketing Research, 3, pp. 478- 493.*
12. *Mela, C. F. , Gupta, S. & Lehmann, D. R. (1997) The Long- Term Impact of Promotion and Advertising on Consumer Brand Choice, Journal of Marketing Research, 34 (2) , May, pp. 248- 261.*
13. *Yoo, B. , Donthu, N. , and Lee, S. (2000) An Examination of Selected Marketing Mix Elements and Brand Equity, Journal of Academy of Marketing Science, 28 (2) , pp. 195- 211.*
14. *Lin, C. , Wu, W. & Wang, Z. (2000) A Study of Market Structure: Brand Loyalty and Brand Switching Behavior for Durable Household Appliances, International Journal of Market Research, Vol. 42, No. 3, pp. 277.*
15. *Taylor, S. A. , Celuch, K. & Goddwin, S. (2004) The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty , Journal of Product and Brand Management, Vol. 13 , No. 4, pp. 217- 227.*
16. *Villarejo- Ramos, A. , Sánchez- Franco, M. , (2005) The Impact of Marketing Communication and Price Promotion on Brand Equity, Journal of Brand Management, Henry Stewart Publications, 12 (6) , pp. 431- 444.*
17. *Helms , R. (2010) Suitably Social, How FMCG Brands Can Best Use Social Media for Engaging with their Customers, Masters of Business Administration,University of Edinburgh Business School.*
18. *American Marketing Association: http:// www. marketingpower. com/ mgdictionary.*
19. *Davis, S. (2000) Brand Asset Management: Driving Profitable Growth through Your Brands, San Francisco: Jossey- Bass, p. 3.*
20. *Clifton, R. & Maughan, E. , (2000) 'The Future of Brands', London: Macmillan Press Ltd. , p. vii*
21. *Aaker, D. (1991) Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name, The Free Press, New York, P. 77,78, 85.*

22. *Rios, R. (2007) Sources and Antecedents Of Brand Equity For Online Companies, the Degree of Doctor of Philosophy, School of Management RMIT Business Royal Melbourne Institute of Technology, Australia, page 40.*
23. *Rios, R. (2007) Sources and Antecedents Of Brand Equity For Online Companies, the Degree of Doctor of Philosophy, School of Management RMIT Business Royal Melbourne Institute of Technology, Australia, page 40.*
24. *Keller, K. , Aperia, T. , Georgson, M. , (2008) Strategic Brand Management, A European Perspective, Pearson Education, pp. 182.*
25. *Aaker, D. A. (1991) Managing Brand Equity, Capitalizing on the Value of a Brand Name, New*
    York: The Free Press, pp. 155.
26. *Keller, K. , Aperia, T. , Georgson, M. , (2008) Strategic Brand Management,A European Perspective,Pearson Education, p. 182.*
27. *Kotler, P. Keller, K. (2006) Marketing Management12e, Pearson Education, p 141.*
28. *Keller, K. (1993) Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer Based Equity, Journal of Marketing.*
29. *Keller, K. (2008) Strategic Brand Management 3rd Edition, Pearson Education p. 183.*
30. *Aaker, D. (1991) Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name. , New York, P. 39.*
31. *Fournier, S. (1998) Consumesr and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research, Journal of Consumer Research, Vol. 24, March, p. 343- 373.*
32. *Kotler, P. Keller, K. (2006) Marketing Management12e, Pearson Education, p 143.*
33. *Higgins, J. (2006) Brand Equity & College Athletics: Investigating The Effect Of Brand Uncertainty Situations On Consumer- Based Brand Equity, Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University, p. 40.*
34. *Kotler, P. Keller, K. (2006) Marketing Management12e, Pearson*

Education, p 256- 257.

35. *Aaker, D. A. (1996) Building Strong Brands, New York: The Free Press. P. 22.*
36. *Aaker, D. (2008) Strategic Market Management, John Wiley & Sons, Hoboken, USA, P 159.*
37. *Aaker, D. (1991) Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name,The Free Press, New York*
38. *Higgins, J. (2006) Brand Equity & College Athletics: Investigating the Effect of Brand Uncertainty Situations on Consumer- Based Brand Equity, Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University, p. 47.*
39. *Rios, R. (2007) Sources and Antecedents Of Brand Equity For Online Companies, Doctor of Philosophy, School of Management RMIT Business Royal Melbourne Institute of Technology, Australia, page 40.*
40. *http:// www. mohe. gov. sy/ new/ index. php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=5&lang=1&cat=1560*
41. *Krejcie, R. , Morgan, D. , (1970) Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement, 30, 607- 610.*
42. *Saunders, M. , Lewis,P. , Thornhill, A. , (2009) Research Methods for Business Students 5th Edition, Pearson Education, pp. 219.*

٤٣. رزق الله، عايدة نخلة (٢٠٠٢) دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، القاهرة، ص ٣١٢.

44. *Aaker, D. (1991) Managing brand equity: Capitalizing on the Value of A Brand Name. The Free Press, New York, P. 86.*

٤٥. عكروش مامون.، المحمد سامر، خنفر فائق (٢٠١٠) أثر العلامة التجارية في رضى العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية: دراسة ميدانية على طلبة الجامعات الأردنية، مجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد رقم ٦، العدد الأول ٢٠١٠.

46. *Lin, C. , Wu, W. & Wang, Z. (2000) A Study of Market Structure: Brand Loyalty and Brand Switching Behavior for Durable Household Appliances, International Journal of Market Research, Vol. 42, No. 3, pp. 277.*

47. *Aaker, D. A. (1996) Building Strong Brands, New York: The Free Press. P. 81.*

48. *Kotler, P. Keller, K. (2006) Marketing Management12e, Pearson Education, P. 143.*

٤٩. عكروش مامون.، المحمد سامر، خنفر فائق (٢٠١٠) أثر العلامة التجارية في رضى العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية: دراسة ميدانية على طلبة الجامعات الأردنية، مجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد رقم ٦، العدد الأول ٢٠١٠.

50. *Taylor, S. A. , Celuch, K. & Goddwin, S. (2004) The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty , Journal of Product and Brand Management, Vol. 13 , No. 4, pp. 217- 227.*

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أسد، نسرين أسعد (٢٠٠٩) تأثير الصورة الذهنية للعلامة التجارية على ولاء العميل، دراسة تطبيقية على قطاع الضيافة في الجمهورية العربية السورية، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية التجارة.

٢. حامد، هيام مأمون (٢٠٠٦) الجودة المدركة وأثرها في رضا المستهلك– دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، كلية الإدارة، اليمن.

٣. حسن عماشة، آمال (٢٠٠٣) تأثير العلامة التجارية للسلع الاستهلاكية علي سلوك المرأة السعودية: دراسة مقارنة بين العلامات التجارية الوطنية والأجنبية بمدينة جدة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.

٤. حلّي، محمد كرم (٢٠١٠) قياس أثر القيمة المعنوية للعلامة التجارية على نية إعادة الشراء، دراسة ميدانية على مستهلكي ماركات الألبسة الرياضية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، كلية الاقتصاد.

٥. رزق الله، عايدة نخلة (٢٠٠٢) دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، القاهرة، ص ٣١٢.

٦. سويدان، نظام موسى (٢٠١٠) تأثير الكلمة المنطوقة على القرار الشرائي للمستهلك من حيث اختياره وولاءه للعلامة التجارية، مقالة، جامعة البترا، الأردن.

٧. صالح، مؤيد حاج (٢٠١٠) أثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية دراسة ميدانية لمشتري أجهزة الهاتف المحمول في مدينة دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد رقم ٢٦، العدد الأول ٢٠١٠، ٥٨٣– ٦١٥.

٨. عبد الوهاب العبد الله، أحمد (١٩٩٤) أثر الولاء للاسم والعلامات التجارية على قرار المستهلك النهائي بالتطبيق على قطاع المنظفات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية التجارة.

٩. عكروش مامون.، المحمد سامر، خنفر فائق (٢٠١٠) أثر العلامة التجارية في رضى العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية: دراسة ميدانية على طلبة الجامعات الأردنية، مجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد رقم ٦، العدد الأول ٢٠١٠.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Aaker, D. A. (1991) Managing Brand Equity, Capitalizing on the Value of A Brand Name, New York: The free press.*
2. *Aaker, D. A. (1996) Building Strong Brands, New York: The Free Press.*
3. *Aaker, D. (2008) Strategic Market Management, John Wiley & Sons, Hoboken, USA.*
4. *American Marketin Association: www. marketingpower. com/ mgdictionary.*
5. *Clifton, R. & Maughan, E. , (2000) The Future of Brands, London: Macmillan Press Ltd.*
6. *Davis, S. (2000) Brand Asset Management: Driving Profitable Growth through Your Brands, San Francisco: Jossey- Bass.*
7. *Fader, P. S. , Schmittlein, D. C. (1993) Excess Behavioral Loyalty for High- Share Brands: Deviations from The Dirichlet Model for Repeat Purchasing, Journal of Marketing Research, 3, pp. 478- 493.*
8. *Fournier, S. (1998) Consumer and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research, Journal of Consumer Research, Vol. 24, March.*
9. *Helms , R. (2010) Suitably Social, How FMCG Brands Can Best Use Social Media for Engaging with their Customers, Masters of Business Administration, University of Edinburgh Business School.*
10. *Higgins, J. (2006) Brand Equity & College Athletics: Investigating The Effect Of Brand Uncertainty Situations On Consumer- Based Brand Equity, Dissertation, Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.*
11. *Kapferer, J. (2008) The New Strategic Brand Management 4th ed, MPG Books Ltd.*
12. *Keller, K. , Aperia, T. , Georgson, M. , (2008) Strategic Brand Management, A European Perspective,Pearson Education.*
13. *Keller, K. (2008) Strategic Brand Management 3rd Edition, Pearson Education.*
14. *Keller, K. (1993) Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer Based Equity, Journal of Marketing.*
15. *Kotler, P. Armstrong, G. (2012) Principles of Marketing 14ed, Pearson Education, pp. 243.*

16. *Kotler, P. Keller, K. (2006) Marketing Management 12e, Pearson Education.*
17. *Krejcie, R. , Morgan, D. , (1970) Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement, 30, 607- 610.*
18. *Lin, C. , Wu, W. & Wang, Z. (2000) A Study of Market Structure: Brand Loyalty and Brand Switching Behavior for Durable Household Appliances, International Journal of Market Research, Vol. 42, No. 3, pp. 277.*
19. *Mela, C. F. , Gupta, S. & Lehmann, D. R. (1997) The Long- Term Impact of Promotion and Advertising on Consumer Brand Choice, Journal of Marketing Research, 34 (2) , May, pp. 248- 261.*
20. *Rios, R. (2007) Sources and Antecedents Of Brand Equity For Online Companies, the Degree of Doctor of Philosophy, School of Management RMIT Business Royal Melbourne Institute of Technology, Australia.*
21. *Saunders, M. , Lewis,P. , Thornhill, A. , (2009) Research Methods for Business Students 5th Edition, Pearson Education, pp. 219.*
22. *Taylor, S. A. , Celuch, K. & Goddwin, S. (2004) The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty, Journal of Product and Brand Management, Vol. 13 , No. 4, pp. 217- 227.*
23. *Villarejo- Ramos, A. , Sánchez- Franco, M. , (2005) The Impact of Marketing Communication and Price Promotion on Brand Equity, Journal of Brand Management, Henry Stewart Publications, 12 (6) , pp. 431- 444.*
24. *Yoo, B. , Donthu, N. , and Lee, S. (2000) An Examination of Selected Marketing Mix Elements and Brand Equity, Journal of Academy of Marketing Science, 28 (2) , pp. 195- 211.*

العوامل المؤثـرة
على التنشئة الاستهلاكية للطفل
(دراسة ميدانية للطفل الأردني
من عمر ١٠ ـ ١٦ سنة)*

د. إلهام فخري طمليه**

* تاريخ التسليم: ٤/ ١/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٢٥/ ٣/ ٢٠١٢م.
** أستاذ مساعد/ قسم التسويق/ كلية العلوم الإدارية والمالية/ جامعة البترا/ عمان/ الأردن.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.اختبرت الدراسة ثلاث فرضيات رئيسة تناولت المتغيرات المستقلة الآتية: الأسرة، الأقران، نجوم الفن والرياضة والإعلان التجاري عبر وسائل الاتصال (وكلاء التنشئة)، وتأثيرها على المتغير التابع وهو التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني. اُستخدمت الاستبانة أداةً قياس وزعت على (٥٠٠) طفل من عمر (١٠- ١٦) سنة في مجموعة من المدارس المنتشرة في مختلف مناطق عمان الكبرى.خلصت الدراسة إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني تتأثر بمجموعة من وكلاء التنشئة منها: الأسرة والأقران والإعلان التجاري على القنوات التلفزيونية، في حين لا يؤثر نجوم الفن والرياضة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.كما أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في هذا التأثير باختلاف المتغيرات الديمغرافية لكل من الطفل والأسرة.وأوصت الدراسة بضرورة تبني المسوقين لاستراتيجية جديدة في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.

Abstract:

This study aims to identify the influencing factors in Jordanian child's consumer socialization.The study investigates the impact of independent variables such as: Family, peers, celebrities, commercial advertisement through the internet, satellite channels, and mobile phones, on the dependant variable (Jordanian children's consumer socialization). To achieve the objective of the study, (500) questioners were distributed to a range of different schools in different regions in Amman for children from the age of 10- 16 years.The findings clearly show that the process of consumer socialization of the Jordanian child is influenced by a group of socialization agents: family, peers and commercial advertisements through TV channels. However there is no influence by celebrities, internet and mobile phones.The findings also show that there is a statistical significant difference in the effect of socialization agents according to demographic variables for both the child and the family.The study recommends the need for marketers to adopt new strategies to influence the consumer socialization of the Jordanian child.

مقدمة:

لكي يصبح الطفل فرداً مستقلاً متكيفاً مع مجتمعه لا بد أن يمرَّ بما يعرف بعملية التنشئة الاجتماعية (Socialization) التي تعرف بأنها العملية التي يتم من خلالها تحويل الطفل منذ ولادته إلى فرد متكيف ومتفاعل مع مجتمعه وفقاً للثقافة الخاصة بذلك المجتمع الذي ولد ونشأ فيه.وعملية التنشئة الاجتماعية هي عملية مستمرة لا نهائية مرافقة للفرد خلال حياته، يمر بها الجميع بلا استثناء، ولكنها تختلف من فرد لآخر باختلاف الجنس وباختلاف الطبقة الاجتماعية للأسرة التي ينشأ فيها الطفل وباختلاف المجتمعات والثقافات.و هناك العديد من وكلاء التنشئة الذين يتنافسون في التأثير على عملية التنشئة الاجتماعية للطفل، في مراحل حياته الأولى مثل: الأسرة التي تعدُّ وكيل التنشئة الاجتماعية الأول المؤثر على الطفل، ويتنافس بعد ذلك وكلاء آخرون مثل: المدرسة، الأقران والأصدقاء إضافة إلى وسائل الاتصال المختلفة (Bjurstrom, 2002) .

ولكي تكتمل عملية تنشئة الطفل وإعداده فرداً مستقلاً، لابد من إعداده ليصبح مستهلكاً مستقلاً قادراً على ممارسة السلوك الاستهلاكي الخاص به من خلال ما يعرف بعملية التنشئة الاستهلاكية.Consumer Socialization والتي يقصد بها العملية التطورية التي يمر بها الطفل، والتي تؤهله لاكتساب المعرفة والاتجاهات والمواقف والمهارات ذات الصلة بتصرفاته كمشترٍ ومستهلك لما هو مطروح في السوق من سلع وخدمات .(Ozlen, 2008) ولتتم عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل، لا بد من وجود وكلاء التنشئة الذين يقومون بالتأثير في سلوكه الاستهلاكي.ووكيل التنشئة هو ذلك الفرد أو الجهة التي تكون على تواصل مع الطفل أو المراهق، وتؤثر على قيمه وعاداته ومعلوماته ومهارات الشراء والتسوق لديه، مثل: الأسرة، والأقران، ووسائل الاتصال، ونجوم المجتمع.

والحقيقة هنا هي أننا نولد بحاجات تحتاج إلى إشباع ولا نولد كمستهلكين، وإنما ننشأ كمستهلكين من خلال عملية التنشئة الاستهلاكية.والسؤال المطروح هنا للدراسة: كيف ينشأ الطفل استهلاكياً؟ ما الجهات التي يتعلم منها الطفل المهارات والاتجاهات والمعلومات اللازمة لممارسة نشاطه كمستهلك للسلع والخدمات المطروحة في السوق؟ .إن الإجابة على هذا التساؤل تساعد معدي الاستراتيجيات التسويقية في التأثير على الطفل وتنشأته كمستهلك حالي ومستقبلي لمنتجاتها.

مشكلة الدراسة:

أتاحت ثورة الاتصالات الحالية وتعدد وسائل الاتصال المتطورة والمتاحة للطفل فرص الانفتاح والاطلاع بسهولة وسرعة على كل ما يدور في العالم من مختلف النواحي الاقتصادية والتسويقية والسياسية والاجتماعية والترفيهية وغيرها، بشكل يؤثرعلى عمليات تنشئته الاستهلاكية.من هنا جاءت الدراسة محاولة للتعرف إلى الجهات المؤثرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.وذلك من خلال الإجابة عن التساؤل الأساسي الآتي:

ما الجهات التي تؤثر في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟

والتساؤلات الفرعية الآتية:

- ما تأثير كل من الأسرة، الأقران، والنجوم المفضلين لدى الطفل، والإعلان التجاري في المحطات التلفزيونية وعبر الإنترنت والهاتف النقال في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟
- ما الجهات الأكثر أهمية في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟
- هل هناك اختلاف في هذا التأثير باختلاف المتغيرات الديمغرافية للطفل والأسرة؟

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وعناصرها طوِّرت الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الرئيسة الأولى:**

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لوكلاء التنشئة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- **الفرضيات الفرعية:**

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأسرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأقران على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للنجوم المفضلين لدى الطفل على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإعلان التجاري عبرالإنترنت على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلان التجاري في المحطات التلفزيونية على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلان التجاري على الهاتف النقال على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- **الفرضية الرئيسية الثانية:**

لا توجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في أهمية وكلاء التنشئة في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني باختلاف المتغيرات الديمغرافية للطفل عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- **الفرضية الرئيسة الثالثة:**

لا توجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في أهمية وكلاء التنشئة في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني باختلاف المتغيرات الديمغرافية للأسرة عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة من:

- أهمية عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل وإعداده ليكون مستهلكاً فاعلاً في السوق.

- تحديد الجهات المؤثرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني بحيث تمكن المسوقين في السوق الأردني من تطوير استراتيجيات تسويقية تؤثر في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل.

- تساعد المسوقين في التوجه نحو الجهات الأكثر تأثيراً على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل، مما يرفع من كفاية الاستراتيجيات التسويقية الموجهه للطفل كمستهلك حالي ومستقبلي وفعاليتها.

الإطار النظري:

مفهوم التنشئة الاستهلاكية:

لقد تمت مناقشة مفهوم التنشئة الاستهلاكية في الدراسات الأمريكية منذ العام ١٩٧٠، وكان أول من ناقش هذا المفهوم الباحث Ward في عام ١٩٧٤، والتي قصد بها باختصار كيف يتعلم الفرد أن يصبح مستهلكاً.وعرف عملية التنشئة الاستهلاكية بأنها "عملية اكساب الطفل المهارات والمعرفة والاتجاهات ذات العلاقة بالأنشطة التي سيمارسها كمستهلك لما هو مطروح في السوق من سلع وخدمات".وركزت الدراسات ذات العلاقة بعملية التنشئة الاستهلاكية على الأطفال والمراهقين وذلك باعتبارها المرحلة العمرية التي يكتسب فيها الفرد المهارات والمعلومات والاتجاهات التي قد ترافقه خلال مراحل حياته المختلفة (Ward,1974) .

ثم طور (Moschis and Churchil 1979) أول نموذج لعملية التنشئة الاستهلاكية للفرد، والذي تكون من أربعة متغيرات هي: تأثير العمر، والهيكل الاجتماعي الذي ينتمي إليه الطفل، وكلاء التنشئة الاستهلاكية التي اعتبراها مصدر التأثير على الطفل، إضافة إلى نوع التعلم الذي يشكل عملية التنشئة الاستهلاكية.وخلصا إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية تعتمد على التفاعل بين الفرد وبين وكلاء التنشئة في ظروف اجتماعية معينة، كما يعتمد أيضاً على عدد مرات التفاعل، بينهما وطبيعة هذا التفاعل، وعلى ما يحصل عليه الفرد من تعزيز سواء بالثواب أو العقاب الناتج عن ممارسة سلوك استهلاكي معين.

وحاول (Bjurstrom, 2002) الإجابة عن تساؤل كيف يصبح الطفل مستهلكاً؟ وهو ما يعرف في الأبحاث المعنية بسلوك المستهلك بالتنشئة الاستهلاكية المتأثرة بالعوامل الاجتماعية والثقافية للمجتمع الذي يعيش فيه الطفل.وأوضح أن مفهوم التنشئة الاستهلاكية يرتبط بالمعرفة ذات العلاقة بالمنتجات، الأسعار، والاستهلاك، وحقوق المستهلك وغيرها.وهذا يوضح أن عملية التنشئة الاستهلاكية عملية لا نهائية تستمر خلال جميع مراحل حياة الفرد تبدأ في مراحل الطفولة المبكرة، ولا تنتهي.أي أنه من الصعب أن نصل إلى مستهلك تام التنشئة الاستهلاكية.

وأكد (Solomon,2009) على أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تبدأ من عمر مبكر منذ أن يبدأ الطفل بمرافقة والديه إلى مراكز التسوق، ويتعرض إلى المنبهات التسويقية المختلفة.وفي السنة الثانية من عمره يستطيع الطفل أن يطلب شراء منتج يرغب به.وعندما يبدأ الطفل بالمشي يستطيع أن يختار ما يرغب من المنتجات خلال تجوله مع والديه في

السوبرماركت.وفي الخامسة من عمره يستطيع الطفل اتخاذ قرار شراء بمساعدة والديه.أما في الثامنة فيتمكن الطفل من اتخاذ قرار شراء مستقل.

وقسم (Deborch, 1999) عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل إلى مجموعة مراحل هي: من عمر ٣– ٧ سنوات المرحلة الإدراكية وتتصف بالإدراك الصامت لمواصفات المنتج، ولكن من الناحية العاطفية فقط.ومن عمر ٧– ١١ سنة المرحلة التحليلية، وتعتمد على التفكير بالمعلومات حول خصائص المنتج والقدرة على تحليل الكلفة والمنفعة للمنتج.ومن عمر ١١– ١٦ المرحلة الانعكاسية أو التأملية وتتميز بقدرة الطفل على إدراك العلامات التجارية للمنتجات المختلفة سواء الخاصة بالأطفال أم بالبالغين، ويمتلك القدرة على جمع المعلومات حول البدائل المختلفة من المنتجات المطروحة في السوق.

أي أن الجدل بين الباحثين في تحديد النقطة التي تبدأ بها عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل ما يزال قائما، فهناك من يعدُّ نقطة البداية هي عندما يبدأ الطفل بالقراءة على الرغم من ندرة الدراسات التي تعدُّ القدرة على القراءة سمة لا بد من أن يمتلكها الطفل ليدخل عملية التنشئة الاستهلاكية.وهناك من يركز على ما يعرف بامتلاك الطفل للقدرة على متابعة وسائل الإعلام ومحو الأمية الإعلامية لديه، وتصبح لديه القدرة على متابعة الإعلانات التلفزيونية وفهم الرموز والرسائل التي تتضمنها تلك الإعلانـــات.

وكلاء التنشئة:

يعرف وكيل التنشئة بأنه: «ذلك الفرد أو الجهة التي تكون على تواصل مع الطفل أو المراهق وتؤثر على قيمه وعاداته ومعلوماته سواء الاجتماعية عموما أم مهارات الشراء والتسوق لديه، مثل: الأسرة، والاقران، ووسائل الاتصال، ونجوم المجتمع» (Bjurstrom, 2000).

الدراسات السابقة المتعلقة بفرضيات الدراسة:

أولاً- التنشئة الاستهلاكية:

ناقشت دراسة (Jason and Finney 2007) مفهوماً جديداً يؤثر على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل وهو تبادل الهدايا، فالطفل يبدأ بالتعرف إلى عالم السلع عن طريق الهدايا التي تقدم إليه في مناسبات معينة، أو عندما يصر على الحصول على منتجات معينة يشاهدها في الإعلانات أو المتاجر والمراكز التجارية، ويقدمها له الأهل على أنها هدايا مقابل ممارسة سلوك معين مقبول بالنسبة للآباء.أي أنها عملية مقايضة بين ممارسة السلوك المقبول اجتماعيا بالنسبة للأهل، وبين الحصول على المنتجات كنوع من

الهدايا والمكافأة، وهذا يعدُّ من صميم عملية التنشئة الاجتماعية والاستهلاكية القائم على عملية تعزيز السلوك المقبول اجتماعيا الذي يقوم به الطفل.وهذا يتناسب مع ما ركزت عليه دراسة (Schoenbachler, et.al, 2006) حول نظرية التعلم الاجتماعي و التنشئة الاستهلاكية للفرد من خلال تأثير وكلاء التنشئة الاستهلاكية ومتغيرات الهيكل الاجتماعي لصغار السن في تطوير الرموز الاستهلاكية لديهم.وذلك من خلال دراسة كل من: العمر، والطبقة الاجتماعية، والجنس، ودور الأقران، والعائلة، ووسائل الإعلام الجماهيرية في التأثير على قدرة صغار السن على إدراك المنتجات والعلامات التجارية كرموز استهلاكية. والمقصود بالرمزية الاستهلاكية هنا هي الكيفية التي يعبر بها المستهلك عن نفسه من خلال ما يختاره من منتجات وعلامات تجارية وأماكن تسوق.أي هي ما تقوله المنتجات عن مستهلكها وغالباً ما يبحث المستهلك عن المنتجات والعلامات التجارية التي تعبرعن شخصيته وهويته الاجتماعية، وتحظى بقبول أسرته وأقرانه كنوع من أنواع التعزيز الاجتماعي.

وكانت دراسة (Dotson, and Hyatt, 2005) قد قدمت نظرة عامة حول: قدرة الطفل على الصرف والانفاق، و تأثير التعرض لوسائل الإعلان إضافة إلى قدرة الطفل على إدراك العلامات التجارية.كذلك هدفت الدراسة إلى تقديم تفسير عملي للكيفية التي ينشأ بها الطفل مستهلكاً في هذه الأيام.وقد أجرى الباحث استطلاعاً لعدد من الأطفال بلغ عددهم ٦٦٣ طفلاً.مستخدماً التحليل العاملي لقياس اتجاهات الأطفال وتفاعلهم مع وكلاء التنشئة الاستهلاكية، ومتغيرات السوق بما فيها التسوق واستخدام وسائل الإعلام.و خلصت الدراسة إلى أن العوامل الخمسة الأكثر تأثيراً على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل في الولايات المتحدة الأمريكية هي: العوامل الاجتماعية، والتلفزيون، والعائلة، وعملية التسوق، والعلامة التجارية.كما أظهرت الدراسة اختلاف تأثير هذه المتغيرات باختلاف جنس الطفل وعمره، وما تتوافر لديه من ميزانية للانفاق، وعدد ساعات مشاهدته للتلفاز، وكيف يقضي وقته بعد المدرسة؟ .

في حين حاولت دراسة (Durvasula and Lysonski, 2010) فهم اتجاهات الصينيين نحو المال في ظل الانفتاح الاقتصادي التي تعيشه الصين هذه الأيام.وكيف تؤثر هذه الاتجاهات على سلوك المستهلك الصيني؟ مثل المادية والرفاهية.استخدمت الدراسة استبانة متعددة المحاور لقياس اتجاهات الصينيين نحو المال وتأثرها على مفهوم المادية والرفاهية لديهم.استهدفت الدراسة ١٢٧ من المستهلكين الشباب في الصين، واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل العاملي وتحليل المسار.أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات الصينين نحو المال لم تكون متشابهة، وهناك اختلافات واضحة بين الفئة التي

خضعت للدراسة من المستهلكين.أما مفهوم المادية فقد تأثربمستوى القلق والتوتر وهيبة السلطة.ولكنه لم يتأثر بعدم الثقة في المال.أما الرفاهية و التفاخر فقد تأثر بهيبة السلطة الناتج عن الاتجاهات نحو المال باعتباره مصدراً للسلطة.أشارت النتائج إلى أن الاتجاهات نحو المال لدى المستهلكين الصينين الشباب بأنها لا تعني فقط القدرة على الشراء، إنما تحدد المكانة والسلطة في المجتمع، وتعدُّ مصدراً للتفاخر والتكبر.

ثانياً: وكلاء التنشئة الاستهلاكية:

١. الأسرة:

أشارت دراسة (Halan, 2002) إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تتم من خلال ملاحظة الأطفال المباشرة وغير المباشرة لآبائهم في ممارسة سلوكيات استهلاكية رشيدة أو غير رشيدة، وبهذا يكتسبون مهارات استهلاكية منهم.وهذا يعتمد على الكيفية التي تمت بها عملية تنشئتهم الاستهلاكية ليتصرفوا كمستهلكين.والتي تختلف باختلاف شخصية الآباء، أدوار أفراد الأسرة باختلاف الجنس وباختلاف أنماط التواصل فيما بينهم.إضافة إلى اختلاف نوعية الأسرة من حيث كونها نووية أو ممتدة أو من حيث وجود أحد الأبوين أو كلاهما في الأسرة.ويكون تأثير الأطفال أكبر على قرار الشراء الأسري في حال عمل الأم خارج المنزل وفي حال عدد الأطفال الأقل في الأسرة.وهذا ما توصلت إليه دراسة (Bhushan, 2002) أيضاً من حيث إن الأطفال يتعلمون السلوك الاستهلاكي عن طريق ملاحظتهم للسلوك الاستهلاكي لآبائهم خلال عمليات التسوق سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.وبالآتي يكتسبون مهارات التسوق والاستهلاك المختلفة اللازمة لإعدادهم كمستهلكين.كما أن دور الطفل في القرار الشرائي للأسرة يعتمد على عملية التنشئة الاستهلاكية التي مر بها خلال عملية إعداده كمستهلك في أثناء تفاعله مع وكلاء التنشئة (الأسرة، والأقران، ووسائل الإعلان) .دون إغفال تأثير العوامل الديمغرافية والاجتماعية للأسرة مثل: النمط الابوي السائد في الأسرة، والدور المرتبط بجنس الطفل، وأنماط الاتصال السائدة في الأسرة، وهيكل الأسرة: (نووية، أو ممتدة، أو أسرة تعولها الأم، أو أسرة ذات دخلين، أو أسرة بأحد الأبوين) .إضافة إلى أهمية دور مشاركة الآباء لأبنائهم في مشاهدة الإعلانات التجارية التلفزيونية التي تؤثر في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل.ولكن دراسة (Cotte and Wood, 2004) أكدت على أن تأثير الآباء والأخوة الأكبر في الأسرة في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل يزداد كلما كانت الأنماط الاستهلاكية لهؤلاء الآباء أو الأخوة الكبار تتميز بالابتكار والتجدد.وخلصت الدراسة أيضاً إلى أن الطفل الأصغر في الأسرة يتميز غالباً بسلوك استهلاكي أكثر تجديداً وابداعاً من الأكبر منه.

أما دراسة (Harari and Hornik, 2010) فقد سعت إلى دراسة تأثير مجموعة من العوامل على درجة اهتمام الأطفال والمراهقين بالمنتجات.اختبرت الدراسة العوامل الآتية: العمر، والمعلومات غير الموضوعية المتوافرة لدى الطفل عن المنتج، تأثير الآباء، وتأثير الأقران، إضافة إلى فئة المنتج.أجريت الدراسة على ٢٥٢ طفلاً من عمر ٤– ١٥ سنة.أشارت النتائج إلى أن جميع أفراد العينة تأثروا بجميع المتغيرات المدروسة.أما درجة التأثير فاختلفت باختلاف الفئات العمرية.فالأطفال الصغار كان التأثير الأكبر عليهم للوالدين والأقران، أما الأطفال الأكبر فكان التأثير الأكبر للأقران وفئة المنتج.في حين إن المراهقين كان التأثير الأكبر على درجة اهتمامهم بالمنتجات هو المعلومات غير الموضوعية المتوافرة لديهم عن المنتج ولفئة المنتج.وأجريت دراسة (Lawlor and Prothero, 2011) على الأطفال من سن ٧– ٩ سنوات للتعرف إلى طريقة تعامل الآباء مع إلحاح أبنائهم على شراء منتجات معينة، ومدى استجابتهم لذلك كشكل من أشكال التنشئة الاستهلاكية للطفل.كما تناولت الدراسة الأسلوب الذي يتبعه الأطفال في حال رفض الآباء الاستجابة لطلباتهم الشرائية، مثل الإلحاح وإظهار الغضب وعدم السعادة.وأشارت نتائج الدراسة إلى إن الأطفال يدركون الاستجابات المختلفة لآبائهم نحو طلباتهم الشرائية مثل الموافقة، والرفض، والمماطلة والتفاوض.ويعتبرها الأطفال لعبة طبيعية ومسلية بينهم، وبين آبائهم ومعركة اختبار إرادات بين الآباء والأطفال حول تلبية الرغبات الشرائية للأطفال. في حين اعتبرتها الدراسة من وسائل التنشئة الاستهلاكية للطفل أكثر منها مجرد إلحاح وإزعاج من الطفل لآبائه.

٢. **الجماعات المرجعية**: (**الأقران، والنجوم المفضلون لدى الطفل**) :

بحثت دراسة (Carig and Bush 2001) في تأثير دور النموذج من وكلاء التنشئة الاستهلاكية بالنسبة للطفل في تنشئته الاستهلاكية وإدراكه لمفهوم المادية والمعرفة بالسوق.و توصلت الدراسة إلى أن الأسرة والأقران من أهم وكلاء التنشئة الاستهلاكية تأثيراً على الطفل والمراهق في عملية إعداده كمستهلك.إضافة إلى تأثير التواصل الشفوي بين الأقران على مهارات الطفل ومعارفه واتجاهاته نحو المنتجات والعلامات التجارية، وأماكن التسوق وميزانية الشراء وغيرها من متغيرات السلوك الاستهلاكي للفرد.ودرس (Jason and Finney, 2007) تأثير وكلاء التنشئة الاستهلاكية المؤثرين على تنشئة المستهلك مثل: أقران المدرسة و وسائل الإعلام على إدرك الطفل للعلامة التجارية.كما هدفت الدراسة إلى اختبار كيف تؤثر عملية التنشئة الاستهلاكية على أنماط القرارات الشرائية للمراهقين؟ من خلال تأثير التفاعل بين المراهق وبين وكلاء التنشئة الاستهلاكية الآتية: الآباء، والأقران، ووسائل الإعلان المطبوع، والإعلانات التجارية التلفزيزنية إضافة

إلى تأثير المدرسة.و اختبرت الدراسة هذا التأثير باختلاف متغيرات الهياكل الاجتماعية الآتية: الطبقة الاجتماعية، والجنس، والجنسية والعرق، ومكان الاقامة، و الدين.وأجريت الدراسة على عينة من ٩٣٤ مراهقاً من عمر ١٦- ١٩ عاماً.وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الهيكل الاجتماعي للمراهق وبين عملية التنشئة الاستهلاكية له.أي أن تأثير وكلاء التنشئة الاستهلاكية على المراهق تختلف باختلاف خصائصة الاجتماعية والديمغرافية.كما أظهرت النتائج أن الأقران هم الأكثر تأثيراً على المراهق فيما يتعلق بالتنشئة الاستهلاكية، كذلك وسائل الإعلام المطبوعة والإعلانات التجارية التلفزيونية.إلا أن النتائج أظهرت عدم دلالة العلاقة بين تأثير الآباء والتعليم المدرسي على عملية التنشئة الاستهلاكية للمراهق.وأكدت الدراسة على أن الآباء ليس لديهم التأثير الكبير على القرارات الشرائية لأبنائهم.

٣. **الإعلان التجاري في وسائل الإتصال**:

يختلف الأطفال حالياً عن الأطفال سابقاً، ولعل من أكثر العوامل التي أثَّرت على الأطفال هو الإعلان التلفزيوني.لذا لجأت العديد من الشركات إلى الإعلان الموجه للطفل، على الرغم من أن العديد من الدراسات أشارت إلى وجود آثار سلبية ناتجة عن الإعلان الموجه للطفل.

وبحثت دراسة (Strasburger, 2004) في الإجابة عن السؤال الآتي: لماذا نعلن للأطفال؟ لأن الأطفال هم مستهلكو المستقبل وهم المحرك الذي سيقود الاقتصاد مستقبلا، لذا يرى المعلنون أن المستقبل هو الحاضر.لأن الإعلان للطفل هو عملية ناجحة لبناء مستهلك صلب قادر على دعم وحماية أنشطة المنظمات التسويقية عن طريق خلق مستهلك طويل الأجل لمنتجاتها من خلال كسب عقول هؤلاء الأطفال.ويتفق هذا مع نتائج دراسة (Bansal,2004) التي أشارت إلى أن الأطفال يشكلون ثلاثة أنواع من الأسواق: سوق أساسي، وسوق مؤثر، وسوق مستقبلي.وتشير إحصاءات الاتحاد الأوروبي إلى أنه يمكن توليد ما يقارب ٦٢٠- ٩٣٠ مليون دولار سنويا كعائد من تسويق المنتجات الخاصة بالأطفال. ونتائج الإعلان للأطفال لا تتحقق بشكل مباشر من الأطفال وإنما أيضاً من ما يعرف بـ The Nag Factor الذي يقصد به ضغط الأطفال على آبائهم لشراء منتجات معينة شاهدوا إعلانات تلفزيزنية لها عن طريق البكاء والشكوى والإلحاح على شرائها.وظهر مصطلح تسويق مرتبط بهذا المفهوم يعرف بـ "Nag Factor" Marketing.وقد أشارت الدراسة إلى أن ضغط الأطفال من عمر ٢- ١٢ سنة يمكن أن يؤثر بما قيمته ٣٢٠ بليون دولار من مجموع مشتريات الأسر.وتشير الدراسة إلى أن الإعلان للأطفال يخلق فرص عمل ويولَد النقد للاقتصاد.ومن النواحي الاجتماعية يعزز الإعلان للأطفال حرية الطفل في الاختيار،

ويوضح للطفل مفهوم النقود وأهميتها، وأن الفرد يستطيع أن يحصل على المنتجات فقط إذا كانت لديه القدرة على دفع ثمنها.أما الآثار السلبية الناتجة عن الإعلان للطفل فهي بسبب العدد الكبير من الإعلانات التي يشاهدها الأطفال.كما أن هناك توجهاً حديثاً، حيث أصبحت الشركات تعلن عن منتجاتها للأطفال في مدارسهم، وتقدم لهم قسائم للتسويق والشراء من منافذها، وهذا ما استخدمته بيتزا هت وماكدونالدز، وحققت نتائج جيدة من ذلك.كما أشارت الدراسة إلى أن الطفل في سن ثلاث سنوات يكون قادراً على تميز وإدراك الاسم التجاري للمنتجات الخاصة به.وعادة يكون الطفل مغرماً بالحصول على المنتجات التي يشاهد إعلانات تلفزيونية عنها ويدخل في مشاحنات مع آبائه من أجل الحصول عليها.وكلما تعرض الطفل للمزيد من الإعلانات التجارية التلفزيونية كلما زادت رغبته في الحصول على المزيد من الألعاب وتناول المزيد من الأطعمة المعلن عنها مقارنة بالأطفال الأقل مشاهدة للإعلانات.وتوصلت الدراسة إلى أن مصدر المعلومات لطفل ما قبل المدرسة بالنسبة للمنتجات الخاصة به هو الإعلان التلفزيوني حيث يبحث الطفل عن المنتجات التي تظهر في الإعلانات التلفزيونية، وتجذبه إليها دون الاهتمام بالأبعاد الأخرى للمنتج كالسعر والجودة.ويفضل الطفل العلامات التجارية التي تظهر في الإعلانات.لذا على الآباء أن يكونوا أكثر حرصاً على متابعة نوعية ما يشاهده ابناؤهم من إعلانات تجارية.

وذكرت الدراسة أن إحصاءات The Journal of the American Medical Association تشير إلى أن الطفل الأمريكي بين عمر السنتين والسابعة عشرة يشاهد ما مجموعه ١٥٠٠- ١٨٠٠ ساعة تلفزيونية في حين يقضي في المدرسة ما مجموعه ١٢٠٠ ساعة سنوياً.وهذا يعطي مؤشراً واضحاً على دور الإعلانات التجارية التلفزيونية في التنشئة الاستهلاكية للطفل والمراهق باعتبارها أحد وكلاء التنشئة الاستهلاكية.وهذا يؤكد ما توصلت إليه دراسة (Schor Juliet 2006) إلى أن الآباء في الوقت الحاضر يفقدون سيطرتهم على عملية التنشئة الاستهلاكية لأبنائهم في ظل انشغالهم بالعمل خارج المنزل لساعات طويلة، واستهداف الإعلانات التجارية التلفازية للأطفال ولمختلف أنواع المنتجات من مواد غذائية وترفيهيه وألعاب.مما أدى إلى أن تصبح ثقافة الأطفال حالياً ثقافة استهلاكية مرئية مقارنة بثقافة الأطفال في القرن الماضي، نتيجة لتأثر ثقافة الطفل في الوقت الحاضر بوسائل الاتصال المرئية والأقران.مما جعل الآباء في مأزق بين الانصياع لقرارات الطفل الشرائية المتأثرة بوسائل الإعلام المرئية والأقران وبين تعليم الطفل القيم والاتجاهات والمعلومات الاستهلاكية المستحبة من وجهة نظر الوالدين.

وفي دراسة (Kunkel et al., 2004) تمت الإشارة إلى ازدياد الاهتمام من قبل المسوقين في الإعلان التلفزيوني التجاري الموجه نحو الأطفال نظراً لسهولة انجذاب الطفل

للإعلان المرئي مقارنة بالإعلان المقروء في مرحلة عمرية مبكرة.كما أشارت الدراسة إلى أن الأطفال الصغار يستطيعون التميز بين البرنامج التلفزيوني والإعلان التجاري دون إدراك الغرض التجاري من الإعلان حتى سن الثامنة، وبعد سن الثامنة يستطيع الطفل أن يكون اتجاه إيجابي نحو الإعلان التلفزيوني.وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام النجوم والشخصيات الالكترونية في الإعلان إضافة إلى تقديم الألعاب والهدايا للأطفال كما تفعل مطاعم مكدونالدز يؤثر بشكل كثير على الأطفال.كما يعمل الإعلان على دفع الطفل إلى طلب المنتج من والديه، مما قد يؤدي إلى نوع من التعارض بين رغبة الآباء ورغبة الطفل خاصة فيما يخص المنتجات الغذائية غير الصحية التي عادة يفضلها الأطفال.ووجدت الدراسة أن طلب المنتج يزداد بشكل كبير نتيجة التعرض للإعلان أو الأصدقاء، كما أشارت النتائج إلى أن الأطفال من سن ٥– ١٥ سنة يحتفظون بالإعلان في ذاكرتهم لمدة زمنية أطول.أما (Kooper and Verma, 2005) فأكدت نتائج دراستهما على أن الطفل يستجيب للإعلات التجاري التلفزيوني بطلب شراء منتج معين، ومن علامة تجارية محددة بعد سن الثامنة.وأوصت الدراسة بأنه للتقليل من الأثر السلبي للإعلانات التجارية التلفزيونية لا بد من مشاركة الآباء أبنائهم في مشاهدة بعض الإعلانات ومناقشة مدى صدقيتها ومدى الحاجة إلى المنتجات المعلن عنها وإمكانية شرائها.كما اعتبرت الدراسة الإعلانات التجارية التلفزيونية مصدراً للمعلومات المؤثرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل. وأن الأطفال في سن السادسة يستطيعون إدراك الفرق بين الإعلان التجاري التلفازي، وبين البرنامج التلفزيوني.ويزداد إدراكهم للهدف التجاري من الإعلان مع تقدم عمر الطفل إلى ما بعد سن الثامنة.حيث يبدأ الطفل في الاستجابة إلى المعلومات التي يتضمنها الإعلان، ولكن تقل متعتهم بالإعلان بعد ذلك.كما أن الأطفال الذين يتعرضون بشكل أكبر للإعلانات يتشكل لديهم اتجاه إيجابي أكثر نحو الإعلانات.

هدفت دراسة (Chan, 2008) إلى التعرف إلى إدراك الأطفال في الصين لمصداقية الإعلان التلفازي، والعلامة التجارية المعلن عنها.كما سعت الدراسة إلى اختبار الفروق في هذا الإدراك بين الأطفال الذين يسكنون في المناطق الحضرية والذين يسكنون في الريف.وقسمت كل عينة إلى قسمين من عمر ٦– ٩ سنوات، ومن عمر ١٠– ١٥ سنة. وأشارت النتائج إلى وجود فروقات في إدراك الأطفال لمصداقية الإعلان التلفزيوني وثقتهم بالعلامة التجارية وفقاً لمكان سكناهم بالريف أو المدينة.وهذا يشير إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تتأثر في كونه يعيش في مناطق حضرية أو ريفية.حيث أظهر الأطفال في المناطق الحضرية تشككاً أكبر بمصداقية الإعلان من الأطفال في المناطق الريفية.ولكن كان هناك تشابه بينهما في أن الأطفال الأكبر كانوا أكثر تشككاً في مصداقية الإعلان من

الأطفال الأصغر الذين يحبون الإعلان التجاري ويستمتعون به.أما دراسة (Mathews and Luck, 2010) فخلصت إلى أن التحدي الأكبر للمعلنين هذه الأيام هو كيفية الوصول إلى جيل الشباب الحالي الذي يتعرضون ويستهلكون كماً كبيراً من وسائل الإعلام المتعددة. الذين يحصلون على المعلومات حسب الطلب، ويتواصلون حول العالم من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.وجدت الدراسة أن الشباب الاسترالي نادراً ما يستخدم وسائل الاتصال التقليدية.وقد أشارت النتائج إلى وجود فروقات في هذا المجال بين الشباب الذكور والاناث. وفروقات بين المراهقين وبين من هم في العشرينيات من العمر.وأوصت الدراسة بأهمية فهم المسوقون والمعلنون كيف يستخدم الشباب وسائل الإعلام ولأي وسائل الإعلام هم أكثر انجذاباً، وما هي الأوقات التي يستخدمون فيها هذه الوسائل.

ثالثاً- المتغيرات الديمغرافية للأسرة والطفل:

بحثت دراسة (Singh,2006) في تأثير اختلاف الثقافات و الاختلافات العرقية على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل.وأجريت الدراسة على ٤٠٢ طفل في مرحلة رياض الأطفال من خلال المقابلة المباشرة مع الأطفال للتعرف إلى اهتماماتهم ومعرفتهم وميزانيتهم اليومية والأنشطة الشرائية التي يقومون بها إضافة إلى مصادر التأثير على سلوكهم الاستهلاكي.وبالاعتماد على تأثير المنغيرات الديمغرافية مثل: العمر، والجنس، والطبقة الاجتماعية ونمط عائلة الطفل على عملية التنشئة الاستهلاكية.توصلت الدراسة إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تعتمد على خصائصه الديمغرافية خاصة العمر. أما دراسة (Lacznaik and Palan, 2004) فقد قارنت بين السلوك الاستهلاكي للأطفال الذكور و الأطفال الإناث الناتج عن عملية التنشئة الاستهلاكية لكل منهما.وخلصت الدراسة إلى أن الأطفال الذكور يتميزون بسلوك استهلاكي قائم على القيم والمفاهيم المادية والاتجاه الإيجابي نحو مكان التسوق، إضافة إلى المعرفة الاستهلاكية الأكثر والأعمق ولديهم حافز اجتماعي نحو الاستهلاك.في حين أن الأطفال الإناث يتميزن باتجاه إيجابي نحو الإعلان، و أكثر بحثاً عن المعلومات المتعلقة بالمنتجات، ويدركن الفروق بين العلامات التجارية المختلفة، ويعتبرن أكثر تأثراً بالقرارات الشرائية لأسرهن.واختبرت دراسة (Mallalieu and Plan ,2006) مهارات الإناث المراهقات، ومدى عقلانيتهنَ بالتسوق أو اعتمادهنَ أسلوب التسوق العفويَ.وتوصلت الدراسة إلى أن مهارات التسوق في المراكز التجارية عند المراهقات تتصف بقدرتهن على الاستفادة من امتلاكهن للمعرفة لما هو مطروح في الأسواق، ولكن أبدين ضعفاً في القدرة على السيطرة على رغباتهن في التسوق وضعفا في الثقة بالنفس خلال عمليات التسوق.

وتوصلت دراسة (Anup, 2008) إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تتأثر بمجموعة عوامل منها: عمر الطفل، ودخل الأسرة، والتعرض لوسائل الإعلام، مناقشة للإعلانات وشؤون الاستهلاك بين الآباء وأطفالهم.وتوصلت دراسة (kama- 2008 ruddin and Mokhlis) إلى أنه هناك مجموعة من العوامل المؤثرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل والمراهق منها: نوع الأسرة وحجمها، والنمط الأبوي السائد في الأسرة، حجم الاتصال بين الآباء والأبناء ونوعيته، عمر الطفل وجنسه، ترتيب الطفل في الأسرة، المتغيرات الاقتصادية للأسرة.وتناولت دراسة (Moschis , 2006) تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية للطفل مثل العمر والجنس ودخل الأسرة والطبقة الاجتماعية التي تنتمي إليها الأسرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل.و أشارت نتائج الدراسة إلى أن القدرات والمهارات الاستهلاكية للطفل تزداد مع زيادة المستوى الاجتماعي للأسرة.أما فيما يخص جنس الطفل فتوصلت الدراسة إلى أن الأطفال الذكور يتمتعون بقدرة أعلى على السؤال والاستفسار حول المعلومات المتعلقة بقرار الشراء من الأطفال الإناث.كما أن النمط الأسري القائم على المساواة بين الأبناء الذكور والإناث يؤثر إيجاباً على عملية التنشئة الاستهلاكية لهم.وكانت دراسة (Sidin et al, 2008) قد اختبرت تأثير عمر الطفل وجنسه ومكان سكنه على سلوكه الاستهلاكي ونواياه الشرائية.أجريت الدراسة على ٣٠٠ طفل من الفئة العمرية (٩– ١٤) من المقوّمين في أربع مدن ماليزية.واتبعت الدراسة أسلوب العينة الهادفة والموجهة.وأشارت النتائج إلى أن عمر الطفل ومكان سكنه هما العوامل المؤثرة على سلوكه واتجاهاته اللاستهلاكية.

في حين توصلت دراسة (Mukherji ,2005) إلى أن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل تختلف باختلاف ثقافة المجتمع الذي ينشأ فيه.فقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تأثير النمط الأبوي للطفل الأمريكي مقارنة بالطفل الياباني على عملية التنشئة الاستهلاكية لكل منهما.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأطفال الأردنيين من سن (١٠– ١٦) سنة والمقيمين في منطقة عمان الكبرى.

عينة الدراسة:

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة اختيرت عينة ملائمة Convenience Sample وهي عينة غير احتمالية تستخدم في مجال دراسات سلوك المستهلك والعلوم الاجتماعية الأخرى

نظراً لكبر حجم مجتمعات هذا النوع من الدراسات.ولكن ضمن شروط محددة، منها العمل على شمولية عينة الدراسة على فئات عمرية مختلفة، ومن فئات دخلية مختلفة، وأماكن سكنية مختلفة وحالات وخصائص اجتماعية مختلفة تعكس الواقع الفعلي للأطفال الأردنيين.وبمراجعة الدراسات السابقة الخاصة بهذه الدراسة يتضح استخدام الباحثين لعينات من المستهلكين المستهدفين بالبحث تراوحت بين ١٢٧ مستجيباً من الشباب في دراسة أجريت في الصين و أخرى اعتمدت عينة من ٦٦٣ مستجيباً من الشباب في الولايات المتحدة الأمريكية.وهذا يوضح أنها عينة ملائمة تمثل عينية ضئيلة جداً من مجتمع الدراسة سواء في الصين أو في الولايات المتحدة الأمريكية.ولأغراض هذه الدراسة فقد وزعت ٥٠٠ استبانة، على طلبة المدارس المنتشرة في مختلف مناطق عمان الكبرى، تم استرجاع ٣٧٨ استبانة، وبهذا تكون نسبة الاستجابة قد بلغت ٧٥,٦٪ من الاستبانات. ويوضح الجدول (١) خصائص عينة الدراسة.

الجدول (١)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافيه للطفل والأسرة

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية (٪)
أقل من ١٢ سنة	٣٩	١٠,٣
من ١٢ – أقل من ١٤	١٨٣	٤٨,٤
من ١٤– أقل من ١٦	١٥٦	٤١,٣
الجنس		
ذكر	١٧٩	٤٧,٣
انثى	١٩٩	٥٢,٧
المرحلة الدراسية		
ابتدائي	٣٠	٧,٩
أساسي	٢٣١	٦١,١
ثانوي	٣٧٨	٣١,٠
ترتيب الطفل في الأسرة		
الأول	٧٨	٢٠,٦
الأوسط	١٧٤	٤٦,٠
الأصغر	١٢٦	٣٣,٣

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية (٪)
تعمل الأم		
نعم	١٨٧	٤٩,٥
لا	١٩١	٥٠,٥
يعمل الأب		
نعم	٣٥١	٩٢,٩
لا	٢٧	٧,١
فئات الدخل (دينار أردني)		
أقل من ٥٠٠	٦٦	١٧,٥
٥٠٠ – أقل من ١٠٠٠	١٤٧	٣٨,٩
١٠٠٠ – أقل من ٢٠٠٠	١١٤	٣٠,٢
٢٠٠٠ فأكثر	٥١	١٣,٥
مكان السكن		
غرب عمان	١٨٠	٤٧,٦
وسط عمان	١١٧	٣١,٠
شرق عمان	٨١	٢١,٤
عدد الأطفال في الأسرة		
طفل واحد	٣٣	٨,٧
إثنان	٣٩	١٠,٣
ثلاثة	٤٥	١١,٩
أربعة	٩٣	٢٤,٦
خمسة	٦٦	١٧,٥
أكثر من خمسة	١٠٢	٢٧,٠
جنس الأطفال في الأسرة		
أغلبهم ذكور	١٤٤	٣٨,١
أغلبهم إناث	١٠٥	٢٧,٨
متساوين	١٢٩	٣٤,١

مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة نوعين من مصادر البيانات الأولية والثانوية:

♦ **البيانات الثانوية**: تمت من خلال المراجعة والاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع المختلفة ذات العلاقة في موضوع الدراسة المنشورة في الكتب والدوريات و المواقع الإلكترونية.

♦ **البيانات الأولية**: من أجل اختبار فرضيات الدراسة طُوِّرت أداة القياس المناسبة لهذا الغرض (الاستبانة) لجمع البيانات الأولية اللازمة.غطت أسئلة الاستبانة كافة الجوانب التي تناولها الإطار النظري للدراسة وفرضياتها، فقد اشتملت الاستبانة على جزئيين رئيسين.وقد اُعتمد Likert Scale خماسي المستويات من ١- ٥ تعبر عن درجة توافق العبارة مع رأي المستجيب، حيث أعطى مستوى الموافقة بشدة القيمة (٥) ومستوى الموافقة القيمة (٤) ، ومستوى محايد القيمة (٣) ، ومستوى عدم الموافقة القيمة (٢) ، وعدم الموافقة بشدة (١) .

تطبيق المقياس (الاستبانة) :

مرت عملية تطبيق المقياس (الاستبانة) بالخطوات الآتية:

١. للوصول إلى عينة تضم ٥٠٠ طفل من عمر ١٠- ١٦ تمت زيارة مجموعة من المدارس الحكومية والخاصة الواقعة في مختلف مناطق محافظة العاصمة عمان.بعد تقسيمها إلى: شمال، وجنوب، وشرق، وغرب ووسط عمان.

٢. ولتسهيل عملية الزيارة والمتابعة تم الاتصال بهذه المدارس وترتيب مواعيد للزيارة التي تمت من قبل الباحث، وفريق من الطلبة الذين يدرسون مساق بحوث التسويق في الجامعة.

٣. تمت الزيارة الشخصية من قبل الباحث وفريق البحث للطلبة في المدارس.و في كثير من الحالات كانت الاستبانة تعبّأ بالمقابلة الشخصية بين أفراد فريق العمل والطفل خاصة مع فئة الأطفال من عمر ١٠- ١٢ عام، وفي أحيان أخرى ووفقا لطلب المستجيب تركت الاستبانة لتعبئتها في وقت لاحق بمساعدة الأهل في البيت، ومن ثم العودة لجمع هذه الاستبانات، لذا كان هناك نسبة من عدم الاستجابة.حيث بلغت نسبة الاسترجاع من الاستبانات التي تم توزيعها (٧٥,٦٪) .

أساليب التحليل الإحصائي:

تمت عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS من خلال التعامل مع أدوات الإحصاء الوصفي المتضمنة مقاييس النزعة المركزية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التحليلية اللازمة لاختبار الفرضيات، منها اختبار t- test واختبار التباين ANOVA One way لاختبار التباين في تأثير كل من المتغيرات الديموغرافية للأسرة والطفل على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني. واختبار المتوسطات واختبار Scheffe لتحديد الفروقات لصالح أي من الفئات المدروسة. واُختبر كرونباخ ألفا لحساب صدق وثبات أداة القياس.

اختبار صدق أداة القياس وثباتها:

قبل اعتماد مقياس البحث (الاستبانة) وما تضمنه من أسئلة، كان لا بد من اختبار جودة هذا المقياس الذي استخدم في جمع البيانات المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. لذا فقد خضع المقياس لاختبار الصدق والثبات (Validity & Reliability) ويعرف الصدق بأنه معدل الاختلاف في نتائج المقياس باختلاف الأفراد و مدى قدرة المقياس على قياس ما أعد لقياسه.أما الثبات فهو الدرجة التي يحقق فيها المقياس النتائج نفسها في حال تكرار الاختبار، كما يقيس مدى تناسق وانسجام فقرات المقياس.صدق المحتوى، والذي يقيس الدرجة التي تعكس فيها الدراسة الأبعاد الحقيقية لمحتوى الدراسة.وهذا يعتمد على إجراءات وخطوات إعداد مقياس البحث، ومدى قدرة فقرات المقياس على التعبير عن متغيرات الدراسة وتمثيلها تمثيلاً دقيقاً.والصدق الظاهري الذي يقيس المظهر العام للاستبانة من حيث الإخراج العام لها، ومدى وضوح العبارات والمصطلحات الواردة فيها (Sekaran, 1984) .

ولأغراض هذه الدراسة ولاختبار صدق و ثبات المقياس تم الاعتماد على:

♦ مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة والاستفادة من بعض المقاييس المستخدمة فيها لتطوير مقياس البحث.

♦ تم أخذ آراء اثنين من الأساتذة الزملاء المختصصين في مجال الإحصاء.للتأكد من مدى استيفاء المقياس للشروط العلمية لتصميم الاستبانة، من حيث تقسيم الاستبانه

وأجزائها، وكيفية صياغة الأسئلة التي تضمنتها.

♦ نوقشت الاستبانة مع بعض الزملاء المتخصصين في التسويق للتأكد من قدرة المقياس على التعبير عن مشكلة الدراسة ومتغيراتها وفرضياتها.

♦ اختبرت الاستبانة من قبل عشرة أطفال من مجتمع الدراسة لتعرف إلى آرائهم حول العبارات الواردة في الاستبانة ومدى وضوحها وسهولة استيعابها وفهمها من قبلهم. وقياس الوقت الذي تستغرقه عملية إجابة أسئلة الاستبانة.

♦ أجرى التعديل المناسب لبعض الأسئلة والعبارات، وإضافة أو حذف بعض العبارات غير الضرورية أو التي تحمل مفاهيم مكررة أو غير واضحة.

♦ بعد توزيع ثلاثين استبانة من الاستبانات الموزعة على العينة المستهدفة في الدراسة واسترجاعها.أجري اختبار Cournbach Alpha لقياس درجة الاتساق الداخلي ودرجة الاعتمادية للمقياس ككل، قبل توزيعه بشكل نهائي على جميع أفراد عينة الدراسة.

♦ اختبر ثبات أداة القياس النهائي عن طريق اختبار (كرونباخ – ألفا) التي بلغت ٨٩,٨٪ حيث إن النسبة المقبولة لهذا الاختبار هي ٦٠٪ (Sekaran,1984).

متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

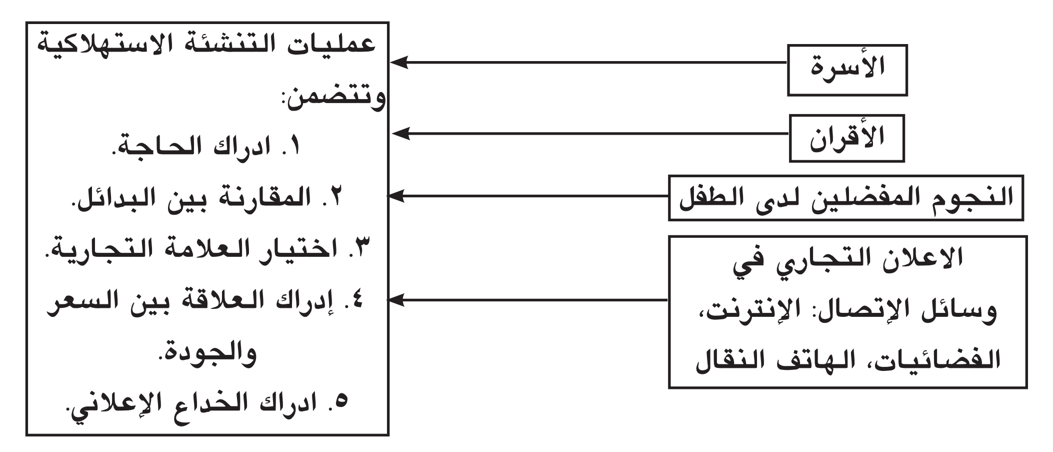
♦ **أولاً– المتغيرات الخاصة بالطفل**: عمر الطفل من (١٠– ١٦) سنة، وجنس الطفل، والمرحلة الدراسية، وترتيب الطفل في الأسرة.والخاصة بالأسرة: عمل الأم، وعمل الأب، ودخل الأسرة، وعدد الأطفال في الأسرة، وجنس الأطفال فيها.

♦ **ثانياً– وكلاء التنشئة الاستهلاكية**: وقيست بالجزء الثاني من الاستبانة. وتأثير الأسرة قيست بالأسئلة من ١– ٥.تأثير الأقران قيست بالأسئلة من ٦– ١٠.وتأثيرالنجوم المحببين للطفل قيست بالأسئلة من ١١– ١٥.وتأثير الإعلان التجاري عبر الإنترنت قيست بالأسئلة من ١٦– ٢٠.تأثير الإعلان التجاري على الفضائيات قيست بالأسئلة من ٢١– ٢٥.تأثير الإعلان التجاري على الهاتف النقال تم قياسها بالأسئلة من ٢٦– ٣٠.

نموذج الدراسة:

المتغيرات المستقلة:

المتغير التابع:



الشكل (١) نموذج الدراسة

اختبار الفرضيات:

◄ **الفرضية الرئيسة الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوكلاء التنشئة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- **الفرضيات الفرعية:**

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأسرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأقران على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنجوم المفضلين لدى الطفل على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلان التجاري عبرالإنترنت على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلان التجاري في المحطات التلفزيونية على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلان التجاري على الهاتف النقال على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

ولاختبار الفرضية الرئيسة الأولى اُستخدم اختبار One Sample t– test.و إجراء اختبار الانحدار المتعدد و البسيط، لحساب قيم t التي تقيس إمكانية وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع ذي العلاقة بالفرضية موضوع الاختبار.وتنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أنه يتم رفض الفرضية العدمية Ho في حال كون قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ وعند درجاتت الحرية المناسب (Berenson and Levine, 1999).

الجدول (٢)

نتائج اختبار One Sample Test الفرضية العامة الأولى والفرضيات المتفرعة منها

المتغير	t الجدولية	t المحسوبة	Sig	القرار الإحصائي
جميع المتغيرات	١,٩٦	٤,٣٢	٠,٠٠	رفض العدمية
الأسرة	١,٩٦	١٦,٢٩	٠,٠٠	رفض العدمية
الأقران	١,٩٦	٤,١٨	٠,٠٠	رفض العدمية
شخصيات النجوم	١,٩٦	٠,٨١	٠,٤١	قبول العدمية
الإنترنت	١,٩٦	٠,٥١	٠,٦٠	قبول العدمية
الفضائيات	١,٩٦	٤,٩٩	٠,٠٠	رفض العدمية
الهاتف النقال	١,٩٦	٠,٣٤	٠,٧٣	قبول العدمية

ونجد من مطالعتنا لنتائج التحليل في الجدول (٢) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية للفرضية الرئيسية.وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية عند مستوى المعنوية ٠,٠٥، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالآتي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني: أن هناك أثراً لوكلاء التنشئة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.ويبين الجدول (٣) أيضاً نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المتفرعة من الفرضية الرئيسية حيث تشير نتائج (t) المحسوبة

و الجدولية إلى أن هناك تأثيراً لكل من الأسرة والأقران، إضافة إلى الإعلان التجاري في القنوات التلفازية على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.و أنه لا يوجد تأثير لكل من النجوم والإعلان التجاري عبر الإنترنت والهاتف النقال على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.

◄ **الفرضية الرئيسية الثانية**: لا توجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في أهمية وكلاء التنشئة في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني باختلاف المتغيرات الديمغرافية للطفل عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

◄ **الفرضية الرئيسة الثالثة**: لا توجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في أهمية وكلاء التنشئة في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني باختلاف المتغيرات الديمغرافية للأسرة عند مستوى المعنوية ٠,٠٥.

ولاختبار هاتين الفرضيتين، اُستخدم اختبار ANOVA لحساب التباين في حالات اختلاف العمر والمرحلة الدراسية، وترتيب الطفل في الأسرة والدخل ومكان السكن وعدد الأطفال في الأسرة وجنسهم ومع من يتسوق الطفل.ويجرى مثل هذا الاختبار في حال المطلوب التعرف إلى إمكانية وجود فروقات في المتوسطات بين أكثر من مجموعة ولأكثر من متغير. وتنص القاعدة الإحصائية على رفض الفرضية العدمية في حال كون f المحسوبة أكبر من f الجدولية وقيمة P (Sig) أقل من ٠,٠٥ وقبول الفرضية البديلة (Sekaran, 1984) .

واختبار t لحساب التباين في حالات جنس الطفل وكون الأب يعمل أم لا، وكذلك الأم، وذلك لوجود احتمالين فقط للاجابة على هذه المتغيرات.وتنص القاعدة الإحصائية على رفض الفرضية العدمية في حال كون t المحسوبة أكبر من tالجدولية وقيمة P (Sig) أقل من ٠,٠٥ وقبول الفرضية البديلة (Sekaran, 1984).

الجدول (٣)

قيم F لاختبارANOVA للفرضية الرئيسية الثانية والثالثة

المتغير	t- test independent sample		ANOVA		القرار الإحصائي
	t المحسوبة	P (Sig)	f المحسوبة	P (Sig)	
العمر	–	–	٤,١٠	٠,٠٠	رفض العدمية
الجنس	٠,٩٨	٠,٣٢			قبول العدمية
المرحلة الدراسية	–	–	٢,٣٤	٠,٠٠	رفض العدمية
ترتيب الطفل في الأسرة	–	–	٣,٣٥	٠,٠٤	رفض العدمية

المتغير	t- test independent sample		ANOVA		القرار الإحصائي
	t المحسوبة	P (Sig)	f المحسوبة	P (Sig)	
عمل الأم	٢,٤١	٠,٠١	–	–	رفض العدمية
عمل الأب	٢,٧٠	٠,٠٠			رفض العدمية
الدخل	–	–	٦,٠١	٠,٠٠	رفض العدمية
مكان السكن	–	–	١,٩٧	٠,٠٠	رفض العدمية
عدد الأطفال في الأسرة	–	–	٤,٨٣	٠,٠٢	رفض العدمية
جنس (الأخوة) في الأسرة	–	–	١,٧٣	٠,١٢	قبول العدمية
مع من يتسوق الطفل			٢,٥٢	٠,٠٠	رفض العدمية

وبمتابعة الجدول (٣) نلاحظ أن قيمة (f) المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ، والتي تقل عن مستوى المعنوية ٠,٠٥ بالنسبة لعمر الطفل، المرحلة الدراسية، ترتيب الطفل في الأسرة، عمل الأم وعمل الأب، دخل الأسرة، مكان سكن الأسرة، عدد الأطفال في الأسرة ومع من يتسوق الطفل.بينما باقي المتغيرات الديمغرافية وهي جنس الطفل وجنس الأخوة الآخرين في الأسرة فلا يوجد لها دلالة إحصائية، مما يدل على أن هناك فروقات في تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية للطفل والأسرة على دور وكلاء التنشئة في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.

ولتحديد ميل الفروقات لصالح أي من الفئات الديمغرافية التي تخص الطفل أو أسرته اُستخدم اختبار المتوسطات للمقارنات البعدية Scheffe كما يوضحها الجدول (٤)

الجدول (٤)

نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرات الديمغرافية الخاصة بالأسرة والطفل

الدخل	الوسط الحسابي	Sig.
اقل من ٥٠٠	١,٦٨	٠,٥٨
من ٥٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠ دينار	٣,٣٦	٠,٠١
١٠٠٠– أقل من ٢٠٠٠	٣,١٤	٠,٠٤
٢٠٠٠ فأكثر	٣,١٤	٠,٠٤

عدد الأطفال في الأسرة	الوسط الحسابي	Sig.
١	٣,٢٥٣٥	٠,٠٢
٢	٣,٠٣٥٩	٠,٠٥
٣	٣,٣٧٧٠	٠,٠١
٤	٣,٠٨٨٢	٠,٠٤
٥	٣,١٣٧٩	٠,٠٤
أكثر من ٥ أطفال	٣,١٠٩٥	٠,٠٤

ترتيب الطفل في الأسرة	الوسط الحسابي	Sig.
الأول	٣,١٥	٠,٠٠
الأوسط	١,٧٤	٠,٠٧
الأصغر	٣,١٧	٠,٠٠

هل تعمل الأم	الوسط الحسابي	Sig.
نعم	٣,٢٩	٠,٠٠
لا	٣,١٠	٠,٠٠

هل تعمل الأب	الوسط الحسابي	Sig.
نعم	٣,١٣	٠,٠٠
لا	٣,٢٩	٠,٠٠

عمر الطفل	الوسط الحسابي	Sig.
أقل من ١٢ سنة	٣,٤٢	٠,٠٠
من ١٢– أقل من ١٤	٣,٥٨	٠,٠٤
من ١٤ – أقل من ١٦	٣,١٤	٠,٠٠

من متابعة نتائج الجدول (٤) نجد أنه توجد فروقات بين فئة الدخل، وتميل الفروقات لصالح فئة الدخل (من ٥٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠ دينار) .كما نلاحظ أيضاً أنه توجد فروقات

بين عدد الأطفال في الأسرة وتميل الفروقات لصالح العدد ثلاثة كونها الفئة الأعلى من الوسط الحسابي.كما تميل الفروقات لصالح الطفل الأصغر في الأسرة.وهناك فروقات في تأثير وكلاء التنشئة في عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني باختلاف كون الأم تعمل أم لا، وكانت الفروقات لصالح الأطفال الذين تعمل أمهاتم.كذلك هناك فروقات في حال كون الأب يعمل أو لا يعمل، وكانت الفروق لصالح الطفل الذي يعيش مع أب عاطل عن العمل.أما بالنسبة لعمر الطفل، فهناك فروقات لصالح الطفل من الفئة العمرية من ١٢ إلى أقل من ١٤ سنة.

النتائج:

انطلاقا من تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن الإجابة عن التساؤلات التي سعت الدراسة إلى الاجابة عنها كما يأتي:

١.ما الجهات التي تؤثر على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟

أكدت نتائج الدراسة أهمية عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني المعنية بإعداده مستهلكاً مستقلاً.فالطفل يشكل سوقاً حالياً باتخاذه القرارات الشرائية للمنتجات الخاصة به، كما أنه يشكل سوقاً مؤثراً على القرارات الشرائية الخاصة بأسرته.إضافة إلى أنه يشكل سوقاً مستقبلياً من خلال إعداده كمستهلك مستقل موال لمنتجات وعلامات تجارية اعتاد على شرائها منذ الصغر.ولا يمكن أن يتم ذلك كله إلا بوجود أطراف معينة تعرف بوكلاء التنشئة.

٢.ما تأثير كل من الأسرة، الأقران، النجوم المفضلين لدى الطفل، الإعلان التجاري في المحطات التلفازية وعبر الإنترنت والهاتف النقال على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟

أظهرت نتائج الدراسة التأثير الواضح لوكلاء التنشئة الاجتماعية موضوع الدراسة وهم (الأسرة، والأقران، والإعلانات التجارية على المحطات التلفزيونية) على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني المعنية بإعداده كمستهلك مستقل.فالطفل يولد ومعه مجموعة من الحاجات التي تشبع من خلال سلع وخدمات، ولكي يشبعها لا بد وأن تتم عملية إعداده كمستهلك عن طريق عملية التنشئة الاستهلاكية التي لا تتم بشكل ذاتي وإنما تتم عن طريق تأثير مجموعة من الوكلاء.وهذه النتائج تتفق مع معظم الدراسات السابقة. ولم تظهر النتائج أهمية لدور النجوم المفضلين لدى الطفل على تنشئته الاستهلاكية وكذلك

الحال بالنسة للإعلانات التجارية عبر الإنترنت والهاتف النقال.وقد يعود هذا نظراً لأهمية الاتصال المباشر بين الطفل وأسرته وأقرانه في التاثير على سلوكه الاستهلاكي وتنشئته الاستهلاكية إضافة إلى أهمية المعلومات الاستهلاكية التي تقدم إليه من خلال الإعلانات التجارية التي يشاهدها على المحطات التلفازية التي يتعرض إليها بشكل مباشر ولفترات طويلة نسبياً وبشكل يومي ودائم.

٣.ما الجهات الأكثر أهمية في التأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني؟

أشارت النتائج إلى أن الأسرة كانت هي الأكثر تأثيراً على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني بغض النظر عن المتغيرات الديمغرافية سواء للأسرة أم الطفل.وذلك باعتبارها وكيل التنشئة الأول الذي يتفاعل معه الطفل ويكتسب منه القيم والاتجاهات والمهارات المختلفة ذات العلاقة بالسلوك الاجتماعي عموماً والاستهلاكي تحديداً.وهذا ما أكدته أغلب الدراسات السابقة على أهمية دور الأسرة كوكيل تنشئة اجتماعية واستهلاكية، باستثناء دراسة (Jason and Finney, 2007) التي أظهرت نتائجها أن الأقران هم الأكثر تأثيراً على المراهق فيما يتعلق بالتنشئة الاستهلاكية، كذلك وسائل الإعلام المطبوعة والإعلانات التجارية التلفزيونية.وعدم دلالة العلاقة بين تأثير الأباء والتعليم المدرسي على عملية التنشئة الاستهلاكية للمراهق.وأكدت الدراسة على أن الأباء ليس لديهم التأثير الكبير على القرارات الشرائية لأبنائهم.

٤.هل هناك اختلاف في هذا التأثير باختلاف المتغيرات الديمغرافية للطفل؟

أشارت النتائج إلى التأثير الواضح لعمر الطفل والمرحلة الدراسية و ترتيب الطفل في الأسرة، بينما لا يوجد هناك تأثير لكل من جنس الطفل وجنس الأخوة الآخرين في الأسرة على عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني.أي إن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني تتأثر بالمرحلة العمرية والدراسية للطفل وترتيبه بين أخوته في الأسرة، ولكن لن يؤثر كونه ذكراً أم أنثى.وكانت الدراسات السابقة قد أشارت إلى وجود فروقات في السلوك الاستهلاكي للأطفال الذكور والإناث يعود إلى عملية التنشئة الاستهلاكية لكل منهم.ولم تظهر نتائج الدراسة وجود فروقات في عملية تنشئة الطفل الأردني استهلاكياً تبعاً لكون باقي أخوته ذكوراً أم إناثاً، وقد يعود هذا إلى التغير الثقافي والاجتماعي للأسرة الأردنية في عدم التمييز في التنشئة الاستهلاكية بين الأطفال الإناث أو الذكور.وكان الطفل

الأصغر في الأسرة هو الأكثر تأثراً بوكلاء التنشئة الاستهلاكية، وقد ينتج ذلك عن استعداد الطفل الأصغر للتأثر بأفراد أسرته سواء الأباء أو الأخوة الأكبر سناً.وكان الأطفال الذين تعمل أمهاتم أكثر تأثراً بوكلاء التنشئة الاستهلاكية نظراً لتحملهم بعض المهمّات الشرائية نيابة عن أمهاتهم، وكذلك في حال كون الأب عاطلاً عن العمل، وقد يكون ذلك بسبب زيادة انخراط الطفل في تحديات الأسرة المادية.وكانت الفئة العمرية من ١٢ إلى أقل من ١٤ سنة هي الفئة الأكثر تأثراً بوكلاء التنشئة الاستهلاكية، وكلما زادت المرحلة العمرية للطفل فإنه يصبح أكثر استقلالاً كمستهلك، ويقل تأثره بوكلاء التنشئة الاستهلاكية.وتتفق هذه النتائج مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي تم الرجوع إليها.

٥.هل هناك اختلاف في هذا التأثير باختلاف المتغيرات الديمغرافية الأسرة؟

أظهرت النتائج تأثر عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني بـ: دخل الأسرة، و مكان سكنها، وعدد الأطفال في الأسرة ومع من يتسوق الطفل.فكان الأطفال الذين يعيشون في أسر من فئة الدخل (من ٥٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠ دينار شهريا) هم الأكثر تأثراً بوكلاء التنشئة الاستهلاكية، وللأسر التي تسكن وسط عمان وللأسر التي لديها ثلاثة أطفال.وتلك بعض خصائص الطبقة الوسطى في المجتمع الأردني، وهذا يشير أن أطفال هذه الطبقة هم الأكثر تأثراً بوكلاء التنشئة الاستهلاكية نظراً للتواصل والتفاعل المباشر مع أفراد أسرهم وأقرانهم ومتابعتهم لوسائل الإعلان الجماهرية مثل المحطات التلفزيزنية.وكان الطفل الذي يقوم بعملية التسوق مع أخوته هو الأكثر تأثراً بوكلاء التنشئة فهو أكثر استقلالاً وبعيداً عن سيطرة الوالدين.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة ومناقشتها تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات الموجهة لمعدي الإستراتيجية التسويقية للمنتجات التي تستهدف الطفل الأردني، **وتسعى لإعداده مستهلكاً حالياً ومستقبلياً ومؤثراً على القرارات الشرائية لأسرته، بالاعتماد على وكلاء التنشئة الاستهلاكية:**

١. تجزئة سوق الطفل الأردني وفقاً لمدى تأثر الطفل بأي من وكلاء التنشئة الاستهلاكية.

٢. الوصول إلى الطفل الأردني عن طريق وكلاء التنشئة الاستهلاكية الأكثر تأثيراً على سلوكه الاستهلاكي وهم: الأسرة، والأقران، والإعلان التجاري في المحطات الفضائية. انطلاقاً من تأثير هؤلاء الوكلاء على عملية إعداد الطفل الأردني ليكون مستهلكاً.

٣. التوجه إلى الطفل الأردني من خلال الإعلان التجاري في المحطات التلفزيونية الأرضية منها والفضائية للعمل على تزويد الطفل بالمعلومات اللازمة حول السلع والخدمات والسعي لبناء ولائه للعلامات التجارية.

٤. التركيز في الإعلان التجاري الموجه إلى الأطفال على المتعة والسعادة.

٥. التوجه إلى الطفل وأقرانه في المدرسة وأماكن اللهو سواء بالهدايا وكوبونات التسوق لتزويدهم بالمعلومات الاستهلاكية اللازمة للتأثير على قراراتهم الشرائية.

٦. بناء استراتيجية مختلف عناصر المزيج التسويقي الموجه إلى الطفل بشكل يعمل على الاستفادة من مختلف وكلاء التنشئة الاستهلاكية للتأثير على عملية التنشئة الاستهلاكية له.

٧. إن عملية التنشئة الاستهلاكية للطفل الأردني تتأثر بمجموعة عوامل منها: عمر الطفل، ودخل الأسرة، والتعرض لوسائل الإعلام، وأهمية مناقشة الإعلانات وشؤون الاستهلاك بين الآباء وأطفالهم.وهذا ما يجب أن يستفيد منه المسوقون عند إعداد استراتيجياتهم التسويقية الموجهه للأطفال.من خلال العمل على تطوير أنشطة وأدوات تسويقية تشجع الأباء على مشاركة أبنائهم الأنشطة الاستهلاكية المختلفة من متابعة الإعلانات التجارية ومناقشتها معهم ومرافقتهم في عملية التسوق.

المصادر والمراجع:

1. *Anup Shah. , 2008*
   www. globlissues. org/ traderelated/ consumption/ children. asp
2. *Bansal, R. , 2004. "Urban Youth," Business World, June,*
   www. businessworldindia. com/ june2804/ coverstory05. asp
3. *Berenson, M. and Levine, D. , 1999, Basic Business Statistics, 7th Edition, Prentice Hall, p: 884.*
4. *Bhushan, R. 2002. ,- When Tots Call the Shots,*
   www. blonnet. com/ catalyst/ 2002/ 05/ 09/ stories/ 2002050900050100. htm
5. *Bjurstorm, and Hillevi. , 2000, Communicative Action: Cultural Perspectives on Media and Consumption, Nora: Nya Doxa, Vol. 1. No. 3, p: 56.*
6. *Bjurstrom, Erling. 2002, Consumer Socialization: How do Children Become Consumers?, An Advertising Education Forum (AEF) Academic Advisory Board Discussion Paper. 13 June.*
7. *Chan, Kara, 2008, Chinese children's perceptions of advertising and brands: an urban rural comparison, Journal of consumer Marketing. Vol: 25. Issue: 2.*
8. *Cotte, J. and S. Wood. , 2004, Families and Innovative Behavior: A Triad Study of Influence, Journal of Consumer Research, 31 (June) , p: 86.*
9. *Craig A. Martin, Alan J. Bush. , 2001, Do Role Models Influence Teenagers Purchase Intentions and Behavior? , Journal of Consumer Marketing, 17: 5, pp: 441- 453.*
10. *Deborch John Roedder, 1999, Consumer Socialization of children: A Retrospective Look at Twenty- Five Years of Research, Journal of Consumer Research, Vol: 26. p: 183- 213.*
11. *Dotson, Michael J. ,and Hyatt Major, Eva M. , 2005, Major influence factors in children's consumer socialization, Journal of Consumer Marketing, Volume: 22 Issue: 1. pp. 35- 42.*
12. *Durvasula ,Srinivas, and Lysonski Steven, 2010,. Money, money, money – how do attitudes toward money impact vanity and materialism? – The case of young Chinese consumers. Journal of Consumer Marketing, Vol: 27, Issue: 2.*

13. *Halan, Deepak. 2002, Why Kids Mean Business, Indian Management, December, pp: 46- 49.*

14. *Harari Tali Te'eni, and Hornik, Jacob, 2010, Factors influencing product involvement among young consumers, Journal of Consumer Marketing, Vol. 27 Iss: 6, pp. 499 – 506*

15. *Jason E. Lueg and R. Zachary Finney, 2007, Interpersonal Communication in the Consumer Socialization Process: Scale Development and Validation, Journal of Marketing Theory and Practice, vol. 15, no. 1 (Winter) , pp. 25- 39.*

16. *kamaruddin, Razak and Safiek. , 2008 , Consumer socialization, Social structural factors and decision- making styles: a case study of adolescents in Malaysia , Beverly Hills, CA: Sage Publication, p: 185.*

17. *kooper, N. and D. P. S. Verma. , 2005 , Children's Understanding of TV Advertisement: Influence of Age, Sex and Parents, Vision, 9 (1) ,p: 36.*

18. *Kunkel, Wilox, J. Cantor, E. Palmer, S. Linn, and P. Dowrick. , 2004, Psychological Issues in the Increasing Commercialization of Childhood, Report of The APA Task Force on Advertising and Children.*

19. *Laczniak, Russell N. and Kay Palan. , 2004, Under the Influence: Targeted Advertising Pinpoints How Kids Sway Parents' Buying Decisions, Marketing Research, 16 (1) , pp: 34- 39.*

20. *Lawlor ,Margaret- Anne and Prothero Andrea, 2011, Pester power – A battle of wills between children and their parents, Journal of marketing management, ,vol. 027. Issue 5- 6, p 561- 581.*

21. *Mallaliau, Lynnea and Kay M. Plan. , 2006, How Good Shopper Am I? Conceptualizing Teenage Girls' Shopping Competition, Academy of Marketing Science Review (Online)*

22. *Mathews and Luck, 2010,. What Advertisers Need to Know about the iYGeneration: An Australian Perspective, Journal of Promotion Management, Vol: 16. Issue: 1- 2. pp. 134- 147.*

23. *Moschis, G. P. , 2006, Consumer Socialization: A Life Cycle Perspective, Academy of Marketing Science Review, Volume No. 8 Available: www. amsreview. org/ article/ kaur08- 2006.*

24. *Moschis, G. P. and G. A. Churchill, Jr. , 1979, An Analysis of the Adolescent Consumer, Journal of Marketing, 43 (3) , pp: 40- 48.*

25. *Mukherji, Jyotsna. , 2005 , Maternal Communication Patterns, Advertising Attitudes and Mediation Behaviors in Urban India, Journal of Marketing Communications, 11 (4) , pp: 247- 262.*
26. *Ozlen Ozgen,. , 2008 , An Analysis of child consumers in Turkey, University of Ankara Press, p: 201.*
27. *Schoenbachler Denise D. , Douglas J. Ayers, and Geoffrey L. Gordon. , 2006, Consumption Symbolism: A Consumer Socialization Perspective. Journal of Consumer Research, 11 (March) , pp: 898- 913.*
28. *Schor Juliet. , 2006, Empowerment Young People and Harmful Media Regulation, Awareness Content in Digital Age, Modicum, (June) . pp 116- 117.*
29. *Sekran, U. 1984, Research Methods for Managers: A Skill- building Approach, John Wiley and Sons. Inc: pp 226- 247.*
30. *Sidin ,Samsinar Md. , Abdul Rahman ,Mohd K. , Abdul Rashid ,Md. Zabid, Othman Md. Nor, and Abu Bakar Ainul Z. , 2008, Effects of social variables on urban children's consumption attitude and behavior intentions, Journal of Consumer Marketing, Vol. 25 Iss: 1, pp. 7 – 15.*
31. *Singh, Raghbir. , 2006, Children in family purchase decision making in India and the west, Academy of marketing science review, Vol (5) , pp: 105- 153.*
32. *Solomon, M. , 2009, Consumer Behavior Buying, Having and Being, Pearson Education Inc. , India. p: 231.*
33. *Strasburger, David. 2004, TV Advertising and its Effect on Children, Journal of Developmental and Behavioral Pediatrics, pp: 22,185.*
34. *Ward, Scott, 1974, Consumer Socialization, Journal of Consumer Research, Vol. 1, No: 2, pp: 1- 14.*

دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠ *

د. سهيل أبو ميالة**
د. سعيد زباينة***

* تاريخ التسليم: ٢٧/ ٩/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٥/ ١١/ ٢٠١٢م.
** أستاذ المحاسبة المساعد/جامعة القدس المفتوحة.
*** أستاذ المحاسبة المساعد/ كلية فلسطين التقنية/ العروب فرع نابلس.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠ من وجهة نظر مدققي الحسابات، ولتحقيق أهداف الدراسة أعدت استبانة خاصة ضمت (٣٥) فقرة موزعة على أربعة مجالات، بعد التحقق من صدقها وثباتها وزعت على عينة عشوائية من مدققي الحسابات المزاولين للمهنة في الضفة الغربية وعددهم (٨٣) مدققاً. واُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما استخدم الباحثان اختبار (ت) (t- test) للعينات المستقلة، ومعادلة الثبات "كرونباخ ألفا"، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه، وأن تقويمه لقدرة الشركة على الاستمرارية، وعدم وجود فروقات جوهرية عند تطبيق الإجراءات التحليلية، وقيامه بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة يؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

وخلصت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها، أولا: على مدقق الحسابات تطبيق الإجراءات التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في فهم الأعمال وتحديد مناطق الخطورة المحتملة. ثانيا: ضرورة قيام مدقق الحسابات بالبحث والحصول على تفسيرات مناسبة وأدلة معززة وملائمة، وذلك عندما تكشف الإجراءات التحليلية وجود تقلبات مهمة، أو إظهارها لعلاقات متضاربة مع المعلومات وثيقة الصلة، أو كشفها لانحرافات عن المبالغ المتنبأ بها.ثالثا: على مدقق الحسابات تطبيق الإجراءات التحليلية عند تنفيذ عملية التدقيق، وذلك عندما يقوم بتكوين قراره فيما إذا كانت البيانات المالية ككل مطابقة لمعرفة المدقق بطبيعة العمل.رابعا: إعداد جمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينية البرامج التدريبية الخاصة بالإجراءات التحليلية للتعريف بأهميتها، وكيفية تطبيقها في المراحل المختلفة من عملية التدقيق، ولضمان تطبيق هذه الإجراءات بشكل فعال.

Abstract:

This study aims at identifying the role of the analytical procedures in reducing the audit risks according to the International Auditing standard (520) from the auditor's point of view.For achieving the study purpose , a questionnaire consisting of 35 items was distributed in which four domains were developed.After being subjected for reliability and validity, it was distributed to 83 auditors study sample was chosen randomly of auditors who are working in the West Bank.Means, standard deviations, one sample (t- test) and Chronapach Alpha test have been used throughout using of the Statistical Package of the Social Science (SPSS).

The study results showed that the understanding among the auditors for the company activities, the evaluation for the continuity of the company, the absence of significant differences when applying the analytical procedures and their indication to potential deviations lead to reducing audit risks.

According to the study results, several recommendations have been suggested included the following: First: The auditor should apply the analytical procedures in the planning stage in order to assist him to understand the company's activities and to identify the potential risks. Second: Investigations, suitable interpretations and reinforced evidences should be attained by the auditor when the analytical procedures reveal important changes or inconsistent relations with the related information. Third: Analytical procedures should be applied when executing the audit process by the auditor when making decisions if the financial statements are consistent to his perception about the company's field of work.Fourth: Special training programs related to analytical procedures should be prepared by Palestine Association of Certified Public Accountants in order to ensure their implementations effectively.

مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية:

إن الوصول إلى الرأي السليم حول عدالة تمثيل القوائم المالية من طرف مدقق الحسابات يتطلب منه بذل العناية المهنية اللازمة وكثير من الأعمال والإجراءات مثل التخطيط لعملية التدقيق واختبار نظام الرقابة الداخلية واختيار عينات التدقيق، ونظراً لأنه لا يوجد نشاط تدقيق خالياً من المخاطر، فإن الوصول إلى ذلك الرأي لا يخلو أيضاً من المخاطر التي أصبحت أمراً واقعاً يهدد المدقق في كافة مراحل عمله، وتؤثر على سلامة التقارير المالية التي يقر المدقق بعدالتها أو عدم عدالتها، ويحاول المدققون العمل على تخفيض تلك المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن من خلال استخدام أساليب ووسائل تدقيق مناسبة، من هذه الأساليب أسلوب الإجراءات التحليلية التي تساعد المدقق في الوصول إلى المستوى المطلوب من عملية التدقيق، وبما يعزز جودة عملية التدقيق، والثقة بمهنة التدقيق عموما.

ونظرًا للأهمية التي تحتلها الإجراءات التحليلية، فقد أصدر الاتحاد الدولي للمحاسبين في عام ١٩٨٣م دليل المراجعة الدولي رقم (١٢) بعنوان (الإجراءات التحليلية) ، وعُدِّل بعد ذلك في عام ١٩٨٨م ليحل محله معيار المراجعة الدولي رقم (٥٢٠) ليشمل مفهوم الإجراءات التحليلية وأهميتها ومراحل تطبيقها، ودرجة الاعتماد عليها، وغيرها من الأمور المتعلقة بالإجراءات التحليلية.

ونتيجة لتزايد عدد الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين، فقد تزايدت الحاجة إلى خدمات مهنة التدقيق، وهو ما أدى إلى زيادة المسؤوليات على عاتق مدققي الحسابات، وذلك لتعزيز الثقة في خدماتهم، وبناء على ذلك وغيره من العوامل، فقد أصبح من الضروري التزام المدققين بمعايير التدقيق الدولية للنهوض بمستوى المهنة، وأن تتولى الجهات التشريعية والإشرافية دورها في هذا الجانب لتحسين أداء المدققين.

ولما كانت الإجراءات التحليلية تعد من ضمن الأدوات المستخدمة من قبل المدقق في أداء عمله، وتبرز أهميتها من خلال أعمال الفحص والتدقيق بمراحلها المختلفة، وذلك لما ينتج عنها من نتائج وتحليل للعلاقات والنسب المهمة والاتجاهات بين بنود البيانات المالية، وبين بيانات مالية وغير مالية مستمدة من الفترة نفسها أو بين معلومات مقارنة لمدد مختلفة أو منشآت مختلفة، كما أنها تساعد في تحديد المشكلات المحتملة والمهمة وتشخيصها نسبيا وذلك بأقل التكاليف، وبالتالي يستطيع المدقق تحقيق الكفاءة في أداء عملية التدقيق وتوقعاته المستقبلية بشأنها.

يشار إلى استخدام أساليب التحليل في المراجعة في الممارسة العملية بتعبيرات عدة، لعل أهمها الإجراءات التحليلية أو الفحص التحليلي أو مدخل الأعمال للمراجعة أو فحص مؤشرات الأداء، وعموماً توجد علاقة تكامل بين إجراءات المراجعة وأساليب الفحص التحليلي، يشار إليها بتعبير إجراءات المراجعة التحليلية) لطفي، (٢٠٠٥) ويعرف (جربوع، ٢٠٠١) الإجراءات التحليلية بأنها وسيلة من وسائل التدقيق التي يلجأ إليها المراجع للتعرف إلى المؤشرات الخاصة بالمشروع مقارنة بفترات سابقة أو بمنشآت أخرى مماثلة تعمل في المجال نفسه أو الصناعة حيث يعتمد عليها في تحديد القيمة المتوقعة لأي حساب بناء على العلاقات التاريخية التي تربط القوائم المالية بعضها ببعض.كما يعرفها المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين بأنها مجموعة من الاختبارات التي تُطبَّق على البيانات المالية من خلال دراسة ومقارنة للعلاقات بين تلك البيانات، وتحديد مدى اعتماد المدقق على الاختبارات الرئيسة، التي تتألف من اختبارات تفاصيل العمليات أو من خلال الإجراءات التحليلية أو من كليهما معا.(حماد، ٢٠٠٧) .

إن الاهتمام بموضوع الإجراءات التحليلية واستخداماتها يرجع إلى عدم كفاية نظام التقارير، وعدم كفاية الإفصاح في القوائم المالية التقليدية، وفشل إدارة الرقابة الداخلية، وتخفيض وقت المراجعة وتكلفتها.(حلس وجربوع، ٢٠٠٢) .وتتمثل أساليب الإجراءات التحليلية وتقنياتها في استخدام الأساليب الرياضية والإحصائية مثل تحليل النسب المالية وتحليل الاتجاهات، بالإضافة إلى تحليل الانحدار وتحليل المؤشرات (لطفي، ٢٠٠٧) .وتهدف الإجراءات التحليلية حسب معيار التدقيق الدولي رقم ٥٢٠ الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين ومعيار المراجعة الأمريكي رقم ٥٦ الصادر عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين إلى مساعدة المدقق في تخطيط طبيعة إجراءات التدقيق ومداها وتوقيتها، وتستخدم كإجراءات جوهرية عندما يكون استعمالها ذا تأثير وفعالية أكثر في الاختبارات التفصيلية لتخفيض مخاطر الاكتشاف لتأكيدات خاصة للبيانات المالية، وتستعمل كمراجعة شاملة للبيانات المالية عند مراحل الفحص النهائي لعملية التدقيق. (IFAC, 2007- AICPA,1988)

تؤدي الإجراءات التحليلية دورا مهما في مدخل تدقيق الحسابات القائم على المخاطر، فهي تعمل على توجيه الاهتمام نحو المناطق ذات الخطورة العالية.وكذلك تساعد في تحديد المسائل المتعلقة بتدقيق الحسابات التي لم تتمكن إجراءات التدقيق التفصيلية من اكتشافها.كما تساعد في تقويم نتائج التدقيق النهائية وتقديم الأدلة الموضوعية (Hirst and Koonce 1996).يتطلب معيار التدقيق الأمريكي رقم ٥٦ الصادر عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين عام ١٩٨٨ استخدام الإجراءات التحليلية في مراحل التخطيط لعملية

التدقيق وعند تنفيذ عملية التدقيق، وبعد الانتهاء من عملية تدقيق الحسابات.وفي مرحلة التخطيط يُطبق مدقق الحسابات الإجراءات التحليلية من خلال مقارنة البيانات المالية غير المدققة مع النتائج المتوقعة، وكذلك استخدام المعلومات المالية وغير المالية لمساعدته في فهم أفضل لطبيعة الأعمال، وتحديد مناطق الخطورة المحتملة.وستساعده في التخطيط وتحديد طبيعة اختبارات التدقيق الأخرى وحجمها وتوقيتها ونطاقها.وعند الفحص تساعد الإجراءات التحليلية في الإشارة إلى وجود أي خطأ محتمل أو تقديم أدلة موثوق بها بأن المبالغ المسجلة خالية من أخطاء مادية.وعند الانتهاء من عملية تدقيق الحسابات، فإن الإجراءات التحليلية تساعد في التأكد من أن العرض الشامل للبيانات المالية ينسجم مع نتائج التدقيق.(Glover,et al., 2005) .

تعبر مخاطر التدقيق عن قيام المدقق بإعطاء رأي غير مناسب على بيانات مالية محرفة بدرجة جسيمة، ومن الأمثلة على ذلك، أن يعطي المدقق رأيا غير متحفظ على بيانات مالية لا يدرك أنها محرفة بدرجة جسيمة.**ويتكون خطر التدقيق من ثلاثة عناصر رئيسة هي**: (**جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٦**) :

- المخاطر الضمنية (الطبيعية) : تمثل قابلية أرصدة الحسابات أو مجموعة من المعاملات لحدوث خطأ مادي مع افتراض عدم وجود أنظمة ضبط داخلي.
- مخاطر الرقابة الداخلية: تمثل مخاطر الرقابة الداخلية خطورة حدوث خطا مادي في أرصدة الحسابات أو مجموعة من المعاملات دون أن تتوافر إمكانية منعه أو كشفه في الوقت المناسب من خلال إجراءات الرقابة الداخلية.
- مخاطر الاكتشاف: تمثل مخاطر الاكتشاف عدم القدرة على اكتشاف الأخطاء المادية الموجودة في أرصدة الحسابات أو مجموعة من المعاملات بصورة إفرادية أو جماعية وذلك من خلال إجراءات التدقيق التي يقوم بها المدقق.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن تطبيق الإجراءات التحليلية في مراحل التدقيق (التخطيط، الفحص، إبداء الرأي) وما يترتب عليها من نتائج وقرارات تساعد المدقق في فهم طبيعة أعمال الشركة وتحديد مناطق الخطورة المحتملة لكي يستطيع تقدير مخاطر التدقيق، وتقدير قدرة الشركة على الاستمرار من عدمه، وتمكينه من التعرف إلى مجالات الأخطاء المحتملة في القوائم المالية. والسؤال الرئيس في المشكلة يتمثل في الآتي: » هل يؤدي تطبيق الإجراءات التحليلية من خلال (فهم مجال عمل الشركة، وتقدير قدرة الشركة على الاستمرارية وتقويمها، وتقليل

الاختبارات التفصيلية، والإشارة إلى الانحرافات المحتملة) إلى تخفيض مخاطر التدقيق؟

ومن هذا السؤال الرئيس للمشكلة تتفرع الأسئلة الآتية:

- هل يؤدي فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه إلى تخفيض مخاطر التدقيق؟
- هل يؤدي تقدير وتقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية إلى تخفيض مخاطر التدقيق؟
- هل تؤدي إشارة الإجراءات التحليلية إلى الانحرافات إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب والقيمة الدفترية المحتملة إلى تقليل الإجراءات التحليلية وبالتالي تخفيض مخاطر التدقيق؟
- هل تؤدي الإشارة إلى الانحرافات المحتملة إلى تخفيض مخاطر التدقيق؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تحاول استكشاف دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠، وبالتالي قدرتها على تنفيذ مسؤولياتها وتحقيق الأهداف المرجوة من تنفيذها، فتؤدي الإجراءات التحليلية دورا مهما في مساعدة المدقق في تخطيط طبيعة إجراءات التدقيق المنوي القيام بها وكميتها وتوقيتها، كما تساعد في ضمان جودة عملية التدقيق والخروج برأي فني محايد عن مدى دلالة عدالة تمثيل التقارير المالية المتعلقة بالشركات التي تستفيد منها أطراف متعددة.

وعلى الرغم من أهمية المراجعة التحليلية واستخداماتها فإنها تستخدم بنسبة قليلة من قبل مراجعي الحسابات القانونيين (حلس وجربوع، ٢٠٠٢) .جاءت هذه الدراسة من أجل إلقاء الضوء على دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق، وذلك انطلاقا من الدور الكبير الذي تؤديه تلك الإجراءات في تحديد المجالات التي تكمن فيها المخاطر، وبالتالي تثبيت نتائج التدقيق وتعزيزها.

أهداف الدراسة:

من العرض السابق لمشكلة الدراسة وما تحاول الإجابة عنه من أسئلة، يمكن الاستدلال بأن هدف الدراسة هو التعرف إلى دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠. **وبالتالي يمكن القول بأن هذه الدراسة تسعى إلى**

تحقيق كل من الأهداف الآتية:

- معرفة إذا ما كان فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه سيؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.
- التعرف إذا ما كان تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية، سيؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.
- معرفة إذا ما كان إشارة الإجراءات التحليلية إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب والقيمة الدفترية المحتملة قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية سيؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.
- فحص إذا ما كان قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة، سيؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

فرضيات الدراسة:

بناء على أسئلة الدراسة، واعتمادا على أهداف الدراسة وأهميتها واستنادا على معيار التدقيق الدولي رقم ٥٢٠، فقد صيغت الفرضيات الصفرية الآتية:

♦ لا يؤدي فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

♦ لا يؤدي تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

♦ لا يؤدي إشارة الإجراءات التحليلية إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب والقيمة الدفترية قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

♦ لا يؤدي قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

محددات الدراسة:

- أجريت هذه الدراسة على عينة من مدققي الحسابات في الضفة الغربية.
- طبقت هذه الدراسة في شهر آذار من العام ٢٠١٢.
- كما تتحدد هذه الدراسة بالأدوات المستخدمة والمصطلحات الواردة فيها.

مصطلحات الدراسة:

◄ **الإجراءات التحليلية**: يتم تقويم المعلومات المالية من خلال دراسة العلاقات الممكنة بين البيانات المالية وبعضها البعض وبينها وبين البيانات غير المالية ويتم من خلال مقارنة القيم المسجلة بالدفاتر مع توقعات المراجع (Arens, et, al., 2006, p.208)

◄ **مخاطر التدقيق**: تعبر مخاطر التدقيق عن قيام المدقق بإعطاء رأي غير مناسب على بيانات مالية محرفة بدرجة جسيمة، ومن الأمثلة على ذلك، أن يعطي المدقق رأياً غير متحفظ على بيانات مالية لا يدرك أنها محرفة بدرجة جسيمة (جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٨) .

الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات العربية:

أجرى (**حمادة، ٢٠٠١**) دراسة تحليلية بعنوان: «استخدام الإجراءات التحليلية لأغراض مراجعة الحسابات»: بينت الدراسة تحول هدف المراجعة من البحث عن الغش والخطأ إلى هدف إبداء الرأي بعدالة القوائم المالية، وكان هذا التحول نتيجة الخطر الذي يتعرض إليه المراجعون بقبول قوائم مالية مضللة على أنها عادلة، أو خطر رفض قوائم مالية هي في الحقيقة ممثلة للمركز المالي للمشروع ونتائج أعماله، وهو ما سماه أندرسون الخطر الكلي في المراجعة.كما بينت الدراسة أن إجراءات المراجعة التحليلية هي مجموعة من الاختبارات التي تطبق على البيانات المالية من خلال دراسة مقارنة للعلاقات بين هذه البيانات، وتحديد مدى اعتماد المراجع على الاختبارات الأساسية من خلال اختبارات تفاصيل العمليات أو الأرصدة أو من خلال إجراءات المراجعة التحليلية أو من خلال الجمع بينهما. وكان من نتائج هذه الدراسة أن استخدام المراجعة التحليلية بمفهومها الشامل يؤدي إلى زيادة تكلفة المراجعة، لأنه يحتاج إلى كادر أكبر ووقت أطول لعملية المراجعة، مما يجعل المراجعة غير اقتصادية، وثاني هذه العوائق هو التخصص في مواضيع غير محاسبية وهو ما تتطلبه المراجعة التحليلية للبحث في مواضيع التسويق والإحصاء والاقتصاد والقانون والتأمين والبيئة، وهو أمر غير ممكن توافره لدى المراجع الخارجي، وثالث هذه العوائق يتمثل في عدم وجود معايير ومؤشرات مقبولة عموماً للمراجعة التحليلية تخدم الكفاءة خاصة، مما يضطر المراجع لاعتماد معايير يضعها بنفسه ويقومها، ومما يضعه أمام المساءلة القانونية من قبل إدارة الشركة والأطراف الأخرى المستفيدة من البيانات المالية والبيانات الإضافية الأخرى في حال اتخاذه قرارات خاطئة.

اجرى (**حلس وجربوع، ٢٠٠٢**) ، دراسة تحليلية بعنوان: » المراجعة التحليلية ومدى استخدامها من قبل مراجعي الحسابات القانونيين بدولة فلسطين»: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام المراجعة التحليلية من قبل مراجعي الحسابات القانونيين في فلسطين ولقد بينت الدراسة أن المراجعة التحليلية تُستخدم بنسبة قليلة من قبل مراجعي الحسابات القانونيين.وأكدت الدراسة على ضرورة القيام بالمراجعة التحليلية بسبب عدم كفاءة نظام التقارير، وعدم كفاية الإفصاح في القوائم المالية التقليدية، وفشل إدارة الرقابة الداخلية، وتخفيض وقت عملية المراجعة وتكلفتها.وخلصت الدراسة إلى ضرورة الإسراع في تقنين مهنة المحاسبة والمراجعة في فلسطين من خلال إصدار القوانين والتشريعات اللازمة، حيث ينظم المهنة حاليا قانون متقادم جداً هو قانون مزاولة مهنة تدقيق الحسابات رقم (١٠) لسنة ١٩٦١.بالنظر إلي طبيعة الخدمات التي تقدمها مكاتب المحاسبة والمراجعة العاملة في فلسطين، وللمحافظة علي استقلالية المراجع فيجب عدم الخلط بين خدمات المحاسبة وخدمات المراجعة، وضرورة قيام الجمعيات المهنية برقابة الجودة على أعمال مكاتب المراجعة.

أجرت (**طاهات، ٢٠٠٣**) دراسة ميدانية بعنوان «تقويم الإجراءات التحليلية للقوائم المالية للشركات المساهمة العامة في الأردن من وجهة نظر مدققي الحسابات» فقد توصلت الدراسة إلى نتائج متقاربة بشأن مدى استخدام مدققي الحسابات لأساليب إجراءات المراجعة التحليلية، ومدى الاعتماد على دليل التدقيق الدولي ومدى وجود علاقة بين خبرة المدقق واستخدام تلك الإجراءات، وبين مواضع أو مراحل التدقيق، إن الإجراءات التحليلية تسهم في اكتشاف (٢١ ٪) إلى (٤٠ ٪) من الأخطاء، بينما لا يؤدي المركز الوظيفي للمدقق أي دور في هذا الخصوص.

دراسة (**مصطفى، ٢٠٠٤**) بعنوان: «قياس أثر المعلومات المالية وغير المالية على أداء إجراءات المراجعة التحليلية.دراسة تجريبية على مكاتب التدقيق في السعودية.» فقد هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر المعلومات المالية وغير المالية في تحديد نطاق عملية التدقيق عند أداء الإجراءات التحليلية، وفحص المعلومات المالية وغير المالية.وبينت نتائج الدراسة أن المدققين يركزون بدرجة كبيرة على المعلومات المالية في تحديد نطاق عملية التدقيق ويولونها أهمية كبرى، وفي المقابل يستفاد من المعلومات غير المالية كأدلة ثانوية في عملية التدقيق، كما أظهرت أيضا توسيع نطاق عملية التدقيق عندما تشير كل من المعلومات المالية وغير المالية إلى اتجاه غير مرغوب فيه.

دراسة (**الخاطر والسامرائي، ٢٠٠٥**) بعنوان: «المراجعة التحليلية دراسة ميدانية لممارسات مدققي الحسابات في قطر» هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام المراجعين في دولة قطر للمراجعة التحليلية واستخدامها، سواء أكانوا من العاملين في مكاتب المراجعة القطرية أم ممن يعملون في مكاتب مراجعة غير قطرية تعمل في قطر. وبينت نتائج البحث إن غالبية المراجعين العاملين في قطر يعتمدون إجراءات المراجعة التحليلية، وأن أهم الإجراءات التحليلية المستخدمة كانت: التحليل التفصيلي لبنود قائمة المركز المالي وقائمة الدخل، مقارنة المعلومات المالية مع المعلومات المقابلة لها للسنوات السابقة، ودراسة عناصر المعلومات المالية واتجاهاتها اعتماداً على خبرة المؤسسة مثل دراسة نسب الربحية وغيرها، ومقارنة المعلومات الفعلية مع ما كان مخططاً له.ومن أمثلة الأسباب وراء عدم الاعتماد على أساليب المراجعة التحليلية وإجراءاتها حسب ما أورده المستجيبون، عدم توافر البيانات اللازمة للقيام بإجراءات المراجعة التحليلية وعدم وجود استيعاب كامل لما ورد في بعض تفاصيل البيانات المالية المقدمة كذلك ضعف أجهزة الرقابة الداخلية تحديداً.

أجرت (**أبو سمهدانه، ٢٠٠٦**) دراسة تحليلية لآراء مراجعي الحسابات بمكاتب وشركات المراجعة بعنوان: «مجالات مساهمة استخدام المراجعة التحليلية في تخطيط وأداء عملية المراجعة» وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الاقتراحات اللازمة لتشجيع مراجعي الحسابات القانونيين في قطاع غزة على استخدام المراجعة التحليلية عند فحص القوائم المالية لما لها من فوائد في مساعدتهم في تخفيض مخاطر عملية المراجعة إلى أدنى حد مقبول، وأيضاً بهدف زيادة الالتزام من قبل المراجعين بتطبيقها عند فحص القوائم المالية.وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج، منها أن المجتمع المالي المكون من المستفيدين من خدمات المراجعة يجمعون على أن توافر المعرفة المتخصصة في مجال المحاسبة والمراجعة وتوافر الخبرة الفنية لدى المراجع يسهل عليه استخدام المراجعة التحليلية في عملية المراجعة وإن النسب المالية عن طريق المراجعة التحليلية تقيس مدى فعالية الشركة في استخدام مواردها المالية.مع ضرورة اهتمام الجمعيات المهنية على تشجيع مراجعي الحسابات على استخدام الأساليب الحديثة في عملية المراجعة، ومنها المراجعة التحليلية، وذلك لتطوير مهنة المراجعة في قطاع غزة ومنها في فلسطين.

أجرى (**المخادمة والرشيد، ٢٠٠٧**) دراسة بعنوان «أهمية تطبيق إجراءات المراجعة التحليلية في رفع كفاءة أداء عملية التدقيق.دراسة ميدانية.» هدفت إلى تسليط الضوء على بعض العوامل المختارة التي من المتوقع أن تؤثر في كفاءة أداء عملية التدقيق في مكاتب التدقيق الأردنية.وهذه العوامل تتضمن: أهداف المراجعة التحليلية، إجراءات المراجعة

التحليلية، والمعوقات التي تحد من تطبيق إجراءات المراجعة التحليلية.وأظهرت نتائجها أن مكاتب التدقيق تعتمد بشكل أساسي على إجراءات المراجعة التحليلية في عملياتها، كما أكدت على أهمية هذه الإجراءات في تعزيز نتائج التدقيق.وقد أظهرت النتائج أيضا وجود علاقة بين أهداف المراجعة التحليلية وإجراءاتها وكفاءة عملية التدقيق، أما بالنسبة لمتغير المعوقات التي تحد من تطبيق هذه الاجراءات فلم يكن لها أي دلالة إحصائية وتأثير مادي على زيادة كفاءة أداء عملية التدقيق.

أجرى (**قريط**، ٢٠٠٩) دراسة تطبيقية بعنوان «مدى استخدام إجراءات المراجعة التحليلية في الجمهورية العربية السورية» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى استخدام إجراءات المراجعة التحليلية من قبل المراجعين السوريين، ومعرفة المراحل التي يستخدمون فيها تلك الإجراءات خلال مراحل المراجعة المختلفة، وكذلك التعرف إلى مدى أهمية إجراءات المراجعة التحليلية بالنسبة للمراجعين السوريين، فضلا عن فحص درجة إدراكهم للمتطلبات الأساسية لمعيار التدقيق الدولي رقم (٥٢٠) والخاص بإجراءات المراجعة التحليلية.وقد توصلت الدراسة إلى تدني مستوى استخدام الإجراءات التحليلية في المراجعة من قبل المراجعين السوريين، وأن هناك تفاوتًا في استخدام تلك الإجراءات، وذلك على الرغم من استخدامها في جميع مراحل المراجعة، وأن المراجعين السوريين لا يدركون بوضوح أهمية استخدام إجراءات المراجعة التحليلية في تنفيذ عملية المراجعة التي يقومون بها، وكذلك لديهم مستوى منخفض من إدراك المتطلبات الأساسية لمعيار التدقيق الدولي رقم (٥٢٠) الخاص بإجراءات المراجعة التحليلية.

ثانياً- الدراسات الأجنبية:

أجرى (**lizabeth & William, 2000**) دراسة تحليلية بعنوان: «تقدير مخاطر الرقابة الملازمة ومخاطر الرقابة"، هدفت هذه الدراسة إلي اختبار أثر العوامل المرتبطة بمجموعة من أرصدة الحسابات، وتلك المرتبطة بأرصدة حسابات معينة والمؤثرة على المخاطر الملازمة ومخاطر الرقابة عند تقدير المدقق لتلك المخاطر، كما تناولت الدارسة مجموعة من العوامل والمتغيرات المستقلة المؤثرة علي تقديرات المدققين عند تقدير المخاطر الملازمة، ومخاطر الرقابة، منها:

- اتجاه الإدارة للتقرير عن النتائج المالية المبالغ فيها.
- اتجاه الإدارة للمراوغة أو تجاوز إجراءات الرقابة.
- نتائج فحص إجراءات عملية التدقيق.

وتوصلت الدراسة إلي أن العوامل المرتبطة بمجموعة من الأرصدة والعوامل الخاصة المتعلقة بأرصدة حسابات معينة تؤثر على تقدير المخاطر الملازمة أكثر من تأثيرها على مخاطر الرقابة.

أجرى: (Kenny, et.al.,2000) دراسة بعنوان «دراسة اختبارية لقرارات المراجعة التحليلية للمدقق حيث ركزت الدراسة على إجراءات المراجعة التحليلية، واستخدمت خمسة عناصر وهي: مخاطر عمل العميل، قابلية التنبؤ بأرصدة الحسابات المحددة للمراجعة، موثوقية المعلومات المستخدمة، دقة طريقة المراجعة التحليلية، وموثوقية المعلومات التي تحتوي على بيانات قليلة، والتي لا تأخذ بعين الاعتبار نتائج المراجعة التحليلية.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه يمكن التوقع بأن قرارات المدقق حول الأخطاء المادية المحتملة، ومدى الفحص الذي سيجريه، سيكون في تناغم مع نتائج إجراءات المراجعة التحليلية، وهكذا تتحدد طريقة التدقيق.وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن العوامل الخمسة السابقة كان لها تأثير جوهري ومهم لكل من الأخطاء المادية والمحتملة على فترات التدقيق.

أجرى (Glover and kennedy: 2000) دراسة ميدانية بعنوان: «الإجراءات التحليلية وقرارات تخطيط عملية التدقيق»، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار قرارات مدققي الحسابات في الولايات المتحدة الأمريكية في تعديل خطة التدقيق الأولية بعد تنفيذ الإجراءات التحليلية خلال فترة الدراسة.وبينت نتائج الدراسة أن تعديل خطة التدقيق يتطلب تحديد الأساليب والأدوات التحليلية وذلك بناء على تقويم المركز المالي بعد التعديل ومراجعته. وبينت أيضا أن ٥٦٪ من المدققين لا يقومون بتعديل خطط عملهم لمواجهة التغييرات التي تُكتشف عند تنفيذ الإجراءات التحليلية، وبالتالي فإنهم يواجهون مخاطر أكبر في تدقيق الحسابات، في حين أن النظريات والمعايير تشير إلى ضرورة تغيير الخطة الأولية لعملية التدقيق في حال وجود انحرافات لا يمكن تبريرها من قبل الإدارة.

أجرى (Kaminski, et.al, 2004) دراسة استنتكشافية بعنوان: «هل يمكن للنسب المالية اكتشاف التقارير المالية المضللة» وقد بينت الدراسة أن التقارير المالية المضللة هي في الحقيقة آفة اجتماعية واقتصادية، وأن لجنة Treadway قد أوصت بأن معايير المراجعة المتعارف عليها تتطلب استخدام الإجراءات التحليلية لاكتشاف التقارير المالية المضللة.وقد تضمنت مقارنة النسب المالية إلى ٧٩ شركة مضللة و٧٩ شركة أخرى تقاريرها المالية غير مضللة في الفترة بين ١٩٨٢ - ١٩٩٩، وأن هاتين المجموعتين لهما الظروف نفسها سواء من ناحية عدد الشركات، أم المدة موضوع الدراسة والحجم، والصناعة التي تنتمي إليها هذه الشركات، وقد قام الباحثون باختبار (٢١) نسبة مالية،

منها (١٦) نسبة مالية صالحة.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة محدودية قدرة النسب المالية في اكتشاف التقارير المالية المضللة أو التنبؤ بها.

أجرى **(Glover,et al., 2005)** دراسة تحيلية بعنوان: «لماذا مدققو الحسابات يبالغون في الاعتماد على الإجراءات التحليلية الضعيفة؟ دور النتائج والدقة». هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الاستعمال الفعال للإجراءات التحليلية في إظهار العلاقات الشاذة في البيانات المالية، وكذلك هدفت الدراسة إلى التحقق وكشف العلاقات الشاذة التي يمكن أن توجه مدققي الحسابات لاكتشاف الأخطاء والتشويهات الجوهرية في البيانات المالية. وبينت نتائج الدراسة أنه عندما تكون الإجراءات التحليلية ذات جودة منخفضة، سيكون هناك اختلافات وفروقات غير ضرورية، وعليه سيتجه المدققون إلى المبالغة في تقدير قوة أدلة الإثبات التي حصلوا عليها.وكذلك بينت الدراسة أنه عندما يشير تحليل الانحدار إلى وجود أخطاء محتملة، فإن المدققين يقوضون ويضعفون قوة أدلة الإثبات التي حصلوا عليها.

أجرى **(Wright, 2010, Trompeter)** دراسة ميدانية بعنوان: «العالم تغير، هل تغيرت ممارسات الإجراءات التحليلية» هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تغير ممارسات شركات المحاسبة الكبرى الأربع لإجراءات المراجعة التحليلية في ضوء التغيرات الأخيرة في بيئة التدقيق خاصة بعد الفضائح في التقارير المالية، وصدور قانون سيربنس أوكسلي عام ٢٠٠٢ والتقدم التكنولوجي والتغيرات في أساليب شركات التدقيق.وأجريت مقابلة مع ٣٦ مدققاً من العاملين في شركات التدقيق الأربع الكبرى، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تحليل إجابات عينة الدراسة أن الفضائح المالية الأخيرة وصدور قانون سيربنس أوكسلي يعدُّ من العوامل المهمة للتغيير في استخدام الإجراءات التحليلية، وكذلك التغيرات في التكنولوجيا وإلى حد أقل التغير في نهج شركات التدقيق.

دراسة **(Samaha, Hegazy, 2010)** بعنوان: «بحث تجريبي لمدى استخدام الإجراءات التحليلية وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠ بين شركات التدقيق الكبرى الأربع مقابل أربع شركات تدقيق في جمهورية مصر العربية»، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة معيار التدقيق الدولي رقم ٥٢٠ والمتعلق بالإجراءات التحليلية وتكييفها مع الإجراءات التحليلية في سياق بيئة المراجعة المصرية، كما هدفت إلى فحص مدى استخدام الإجراءات التحليلية في مصر خلال مراحل التدقيق الثلاث بحسب حجم الشركات وعدد العاملين لديها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن انخفاضاً نسبياً في استخدام الإجراءات التحليلية من قبل مدققي الحسابات في مصر مقارنة مع شركات التدقيق الكبرى الأربع، وأن الاعتماد على الإجراءات التحليلية يكون حسب درجة مدققي الحسابات ودرجة مدقق الحسابات، كذلك يشير غالبية مدققي الحسابات المصريين إلى أهمية الإجراءات التحليلية في تحقيق أهداف التدقيق.

أجرى **(Brewster, 2011)** دراسة تجريبية بعنوان «كيف يمكن لمنظور الأنظمة اكتساب المعرفة وتحسين الأداء في الإجراءات التحليلية» هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أساليب فحص أدلة الإثبات على مستوى الشركة التي من شأنها تحسين أداء الإجراءات التحليلية في كل من توثيق إقرارات الإدارة وتحديث توقعاتها عند تغير ظروف العمل.وقد بينت الدراسة أن التحقق التجريبي لأساليب فحص أدلة الإثبات يساعد المدققين على تحديد بيانات إدارة الشركة غير الصحيحة وذلك من خلال تطوير توقعات دقيقة وقابلة للتكيف مع التغير في ظروف العمل، وكذلك أشارت نتائج الدراسة أن التحليل الدقيق لبيئة عمل الشركة من خلال منظور أنظمة المعلومات يساعد في تمييز أدلة الإثبات واستيعاب الجديد منها.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض ما سبق من دراسات يتبين للباحثيْن تدني استخدام الإجراءات التحليلية من طرف مدققي الحسابات خلال مراحل عملية التدقيق، وكذلك لديهم مستوى منخفض من إدراك المتطلبات الأساسية لمعيار التدقيق الدولي رقم (٥٢٠) الخاص بإجراءات المراجعة التحليلية.كما تشير الدراسات السابقة إلى أهمية هذه الإجراءات في تعزيز نتائج التدقيق.وأن استخدامها من قبل مدققي الحسابات عند فحص القوائم المالية يساعد في تخفيض مخاطر عملية التدقيق إلى أدنى حد مقبول.كما أشارت نتائج الدراسات السابقة إلى ضرورة اهتمام الجمعيات المهنية على تشجيع مدققي الحسابات على استخدام الأساليب الحديثة في عملية التدقيق ومنها المراجعة التحليلية، وذلك لتطوير مهنة التدقيق، وأخيرا أكدت الدراسات السابقة على وجود علاقة بين أهداف المراجعة التحليلية وإجراءاتها وكفاءة عملية التدقيق.

واستفاد الباحثان من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وتصميم الدراسة ووضع فرضياتها، وتحديد مشكلتها، ومناقشة نتائجها.**وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدارسات السابقة ما يأتي**:

أ. أنها الدارسة الأولى في فلسطين التي تناولت موضوع دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠ (حسب علم الباحثان).

ب. ستساعد هذه الدراسة في الخروج بنتائج وتوصيات تعمل على تحسين الأداء المهني لمدقق الحسابات في فلسطين.

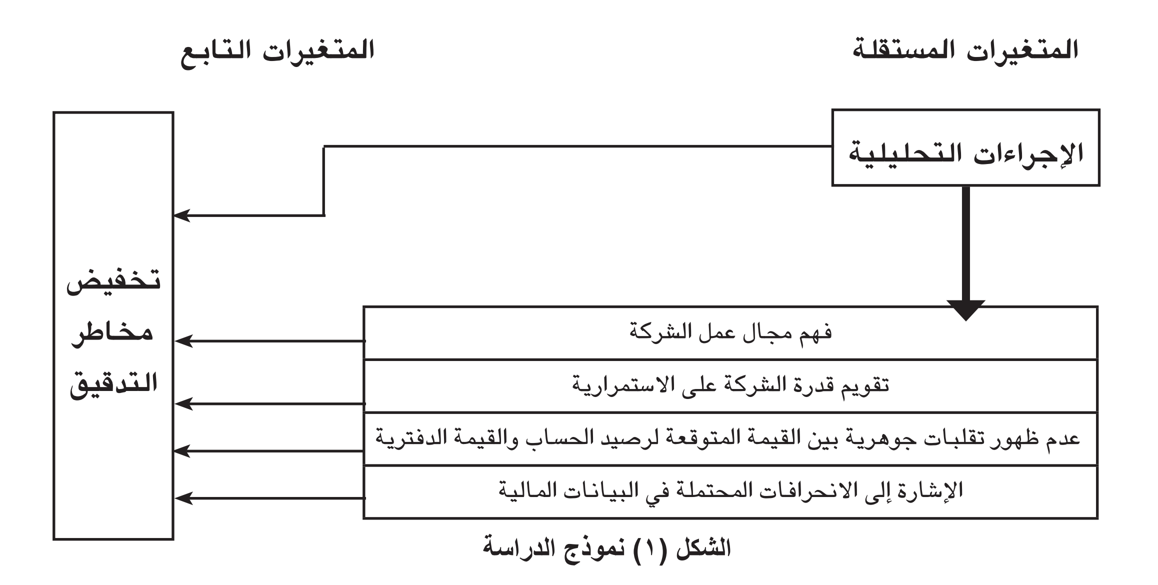
منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، حيث يقوم هذا المنهج على تحديد الظاهرة المراد دراستها، وجمع المعلومات والبيانات عنها وعن المتغيرات المؤثرة فيها، كما هي على أرض الواقع دون تدخل من الباحثين وتحليل هذه البيانات واستقراء النتائج منها، ثم وضع التوصيات بناءً على نتائج الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المدققين القانونيين الممارسين في الضفة الغربية لعام ٢٠١١/ ٢٠١٢، والبالغ عددهم (١٨٥) مدققاً، أما عينة الدراسة فتكونت من (٩٣) مدققاً، وقد اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة حيث وزعت (٩٣) استبانة بشكل عشوائي وبعد جمع الاستبانات تبين أن (٨٣) مدققاً أعادوا الاستبانة، ويشكلون ما نسبته ٨٩٪ من مجموع عينة الدراسة..

نموذج الدراسة:



الشكل (١) نموذج الدراسة

أداة الدراسة:

استخدم الباحثان الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة، **حيث صُمِّمت استبانة خاصة تتكون من قسمين**:

- **القسم الأول**: ويتضمن معلومات عامة تتعلق بالخصائص الديمغرافيه لعينة الدراسة.
- **القسم الثاني**: وتضمن (٣٥) فقرة أُجيب عن كل منها بوضع إشارة (√) في عمود الإجابة المناسبة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، حيث استخدم نموذج ليكرت ذو خمس الإجابات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) .

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها، تم اُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما استخدم الباحثان اختبار (ت) (t- test) للعينات المستقلة، ومعادلة الثبات «كرونباخ ألف» وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠. وبعد عملية جمع المعلومات تم معالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، والقسم التالي يعرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

الوصف الديموغرافي لعينة الدراسة:

خُصِّص الجزء الأول من الاستبانة لتحليل توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والديموغرافية، وكانت النتائج كما يأتي:

أولاً- جنس عينة الدراسة:

الجدول (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة (٪)
ذكر	٧٤	٨٩,٢
أنثى	٩	١٠,٨
المجموع	٨٣	١٠٠,٠

تشير التكرارات والنسب الواردة في الجدول (١) إلى أن النسبة الأكبر من جنس المستجوبين هم من الذكور، حيث بلغ عددهم (٧٤) ؛ أي ما نسبته (٨٩,٢٪) ، في حين أن عدد الإناث بلغ (٩) ؛ أي بنسبة (١٠,٨٪) ويمكن تفسير هذا التباين لكون اهتمام الدراسة بآراء مدققي الحسابات في مجتمع الدراسة حيث إن معظم شاغلي هذه المهنة هم من الذكور، وهذا أيضا يعكس طبيعة المجتمع الفلسطيني الشرقي وتوجهات العمالة بالنسبة للذكور.

ثانياً- الفئة العمرية لعينة الدراس:

الجدول (٢)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية لعينة الدراسة

الفئة العمرية	العدد	النسبة (٪)
أقل من ٢٥ سنة	٢	٢,٤
من ٢٥– ٣٠ سنة	١٤	١٦,٩
من ٣١– ٤٠ سنة	٤٥	٥٤,٢
من ٤١– ٥٠ سنة	٢٠	٢٤,١
أكثر من ٥٠ سنة	٢	٢,٤
المجموع	٨٣	١٠٠

أما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب العمر، فيشير الجدول (٢) إلى أن أكثر أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة (٣١– ٤٠)، فقد بلغ عددهم (٤٥) أي بنسبة (٥٤,٢٪) من مجموع أفراد العينة، وممن تقع أعمارهم من أفراد ضمن الفئة (٤١– ٥٠) فقد بلغ عددهم (٢٠) أي بنسبة (٢٤,١٪) ، ومن الفئة التي تقع أعمارهم ضمن الفئة (٢٥– ٣٠) بلغ عددهم (١٤) أي بنسبة (١٦,٩٪) من مجموع أفراد العينة، في حين بلغ أفراد العينة الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة وأكثر من ٥٠ سنة بلغ عددهم (٢) أي بنسبة (٢,٤٪) .وبالتالي فإن ذلك يدل على الاستفادة من هذا الاختلاف في استطلاع جميع الآراء وبمختلف الفئات العمرية الممكنة.

ثالثاً- المؤهل العلمي لعينة الدراسة:

الجدول (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة

المؤهل العلمي لعينة الدراسة	العدد	النسبة (٪)
أقل من بكالوريوس	٦	٧,٢
بكالوريوس	٤٩	٥٩,١
دبلوم عال	١٨	٢١,٧
ماجستير	٦	٧,٢
دكتوراه	٤	٤,٨
المجموع	٨٣	١٠٠,٠

يشير الجدول (٣) الذي يتعلق بتوزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي إلى أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من حملة المؤهلات الجامعية، بما يتناسب مع طبيعة أعمال أفراد العينة، ولا تتعدى نسبة من يقل مؤهلهم العلمي عن البكالوريوس عن (٧,٢٪) من أفراد العينة، في حين تمثلت أعلى النسب في من يحملون درجة البكالوريوس وهي (٥٩,١٪)، يليهم من يحملون درجة الدبلوم العالي (٢١,٧٪) ، ثم نسبة من يحملون درجة الماجستير (٧,٢٪) ، في حين بلغت نسبة الذين يحملون درجة الدكتوراه (٤,٨٪) من مجموع أفراد عينة الدراسة.وهذا يعني أن ما يزيد عن (٩٢٪) من المجيبين يحملون شهادات علمية عالية، مما يعني قدرتهم على فهم فقرات الاستبانة، والإجابة عنها بدرجة عالية من الكفاءة، وبدوره يعزز ذلك من صحة النتائج التي يتم التوصل إليها ودقتها، من خلال إجراء هذه الدراسة الميدانية، وهذا يعدّ مؤشراً على توافر الكفاءات العلمية العالية في مهنة تدقيق الحسابات.

رابعاً- التخصص العلمي لعينة الدراسة:

الجدول (٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي لعينة الدراسة

التخصص العلمي لعينة الدراسة	العدد	النسبة (٪)
محاسبة	٧٤	٨٩,٢
علوم مالية ومصرفية	٧	٨,٤
أخرى	٢	٢,٤
المجموع	٨٣	١٠٠,٠

تشير التكرارات والنسب المئوية الواردة في الجدول (٤) إلى أن النسبة الأغلب من عينة الدراسة هم من أصحاب تخصص المحاسبة (٨٩,٢٪) ، يلي ذلك تخصص علوم مالية ومصرفية (٨,٤٪) ، وأخيراً تأتي تخصصات أخرى في المرتبة الأخيرة (٢,٤٪) .وهذا يعكس مدى تناسب التخصصات العلمية لأفراد عينة الدراسة مع مجالات أعمالهم إلى حد كبير، وبخاصة أن غالبية أعمالهم تتمثل في تدقيق الحسابات.مما يسهم في تعزيز فهمهم لموضوع الدراسة، وبما يتناسب مع طبيعة أعمالهم.وهذا يعطي فرصة أكبر للدقة في نتائج الدراسة.كما يشير إلى اهتمام مقبول نسبياً بالتخصص العلمي للعاملين في مهنة تدقيق الحسابات مما يسهم في رفع مستوى كفاءة المهنة.ويرى الباحثان أنه يمكن اعتبار هذه النتائج إحدى المؤشرات على مدى توافر الموارد البشرية الكافية والملائمة للقيام بمهمَّات تدقيق الحسابات.

خامساً- سنوات الخبرة لعينة الدراسة:

الجدول (٥)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة لعينة الدراسة

سنوات الخبرة لعينة الدراسة	العدد	النسبة (٪)
أقل من ٥ سنوات	٤	٤,٨
من ٥– ١٠ سنوات	٣٥	٤٢,٢
من ١١– ١٥ سنة	٢٨	٣٣,٧
من ١٦– ٢٠ سنة	١٢	١٤,٥
أكثر من ٢٠ سنة	٤	٤,٨
المجموع	٨٣	١٠٠,٠

يشير الجدول (٥) إلى توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة، وقد أظهرت النتائج أن (٩٥,٢٪) من أفراد عينة الدراسة هم ممن تزيد خبرتهم العملية عن خمس سنوات، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الخبرة العملية لأفراد فئات العينة، ويساعد على أن تتميز الإجابات بالدقة النسبية، مما يخدم أهداف الدراسة إلى حد كبير، ويساعد على صحة النتائج التي يمكن التوصل إليها وسلامتها.

سادساً- الشهادات المهنية لعينة الدراسة:

الجدول (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشهادات المهنية

الشهادات العلمية لعينة الدراسة	العدد	النسبة (٪)
Certified of Public Accountant (CPA)	٥	٦,٠
Jordanian Certified of Public Accountant (JCPA)	١٩	٢٣,٠
Arab Certified of Public Accountant (ACPA)	١٠	١٢,٠
لا شيء	٤٩	٥٩,٠
المجموع	٨٣	١٠٠,٠

تشير التكرارات في الجدول (٦) إلى أن (٤١,٠٪) من أفراد العينة يحملون شهادات مهنية، حيث أن (٢٣,٠٪) يحملون شهادة JCPA، وأن (٦٪) يحملون شهادة CPA، وأن ما نسبته (١٢,٠٪) يحملون شهادة ACPA.وهذا يدل على الكفاءة التي تمتلكها عينة الدراسة، واهتمامهم بتنمية مهاراتهم المهنية، وبالتالي سيسهم ذلك في دقة النتائج التي يتم التوصل إليها.

اختبار ثبات الأداة:

لقد اُستخدم معامل ثبات هذه الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Chronback Alpha) ، وقد بلغت قيمة معامل الثبات النهائي (٨٩,٠٪) وهو معامل ثبات جيد يفي بأغراض البحث العلمي.

أما بالنسبة إلى معامل ثبات الفقرات فقد بلغت حسب الجدول التالي:

الجدول (٧)

معامل ثبات مجالات الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

الرقم	المجال	الفقرات	معامل الثبات
١	فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه	١- ١٠	٨٣,٥٪
٢	تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية	١١- ١٩	٨٣,٥٪
٣	إشارة الإجراءات التحليلية إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة والدفترية لرصيد الحساب يؤدي إلى قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية	٢٠- ٢٦	٨٨,٩٪
٤	قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة	٢٧- ٣٥	٨٤,٥٪

يلاحظ من الجدول (٧) السابق أن أعلى نسبة ثبات كانت للمجال الثالث المتعلق بقيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية ٨٨,٩٪ والمجال الرابع المتعلق بقيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة ٨٤,٥٪ ثم مجال فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه ٨٣,٥٪، وتقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية ٨٣,٥٪، وتشير هذه النتائج إلى أن هذه النسب جيدة وتفي بأغراض البحث العلمي.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

تناول التحليل الإحصائي إجابات فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث اُستخرج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لوصف إجابات أفراد العينة بحيث تفسَّر حسب المعيار التالي: (أقل من ٢,٥ درجة قليلة/ ٢,٥– ٣,٥ درجة متوسطة اكبر من ٣,٥ درجة كبيرة) ، ومفصلة حسب فقرات كل فرضية من فرضيات الدراسة، من خلال تحويلها إلى بيانات كمية باستخدام مقياس: «ليكرت« حيث لُخِّصت وفقاً لتسلسل فقرات الاستبانة، ويمكن تلخيص هذه النتائج في الجداول الآتية:

أولاً- فقرات الفرضية الأولى:

الجدول (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات الفرضية الأولى

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	إن مقارنة معلومات الشركة المالية مع المعلومات المقارنة للفترات السابقة يساعد المدقق في فهم مجال عمل الشركة.	٣,٥٣	٠,٤٩	كبيرة
٢	إن مقارنة معلومات الشركة المالية مع النتائج المتوقعة مثل الموازنات التقديرية أو التنبؤات أو توقعات المدقق يساعد مدقق في فهم مجال عمل الشركة.	٣,٧٢	٠,٧٢	كبيرة
٣	إن مقارنة معلومات الشركة المالية مع المعلومات المتماثلة للقطاع الاقتصادي الذي تعمل فيه يؤدي إلى فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة.	٣,٦٧	٠,٧١	كبيرة
٤	يتوجب على مدقق الحسابات تطبيق الإجراءات التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في فهم الأعمال للجهة محل التدقيق والنشاط الذي تمارسه.	٢,٦٨	١,٠٢	متوسطة
٥	تساعد الإجراءات التحليلية مدقق الحسابات في تخطيط وتوقيت مدى إجراءات المراجعة المرغوب القيام بها.	٣,٧٢	٠,٧٧	كبيرة
٦	إن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة يمكنه من التقويم السليم للمخاطر المتلازمة والمخاطر الرقابية.	٣,٦٥	٠,٨٧	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٧	إن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة يمكنه من التخطيط السليم لعملية التدقيق.	٣,٤٣	٠,٨٢	متوسطة
٨	إن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة يمكنه من استخدام الإجراءات التحليلية بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.	٣,٥٩	٠,٩١	كبيرة
٩	إن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة يساعده في تقويم مخاطر الأعمال.	٣,٤٩	٠,٨٠	متوسطة
١٠	يساعد تطبيق الإجراءات التحليلية في تخطيط عملية التدقيق وتنفيذها وإعداد التقرير، وتعزيز الفهم الكلى لعمل الشركة محل التدقيق وتحديد مناطق الخطورة المحتملة وتقويم مخاطر الأخطاء الجوهرية.	٣,٦١	٠,٩٩	كبيرة
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية الأولى	٣,٥١	٠,٤٩	كبيرة

يشير الجدول (٨) إلى أن اتجاهات عينة الدراسة كانت كبيرة نحو جميع الفقرات– باستثناء الفقرات (٤) و (٧) و (٩) اللاتي حصلن على درجة استجابة متوسطة– إذ إن متوسطاتها الحسابية أقل من قيمة الوسط الحسابي لأداة القياس الذي يساوي (٣,٥)، وتبين أن الفقرة الثانية والخامسة هي أكثر الفقرات الموافق عليها، بمعنى أن (مقارنة معلومات الشركة المالية مع النتائج المتوقعة مثل الموازنات التقديرية أو التنبؤات أو توقعات المدقق يساعد مدقق في فهم مجال عمل الشركة وتساعد الإجراءات التحليلية مدقق الحسابات في تخطيط مدى إجراءات المراجعة المرغوب القيام بها وتوقيتها) .وأن الفقرة السابعة من أكثر الفقرات غير الموافق عليها، بمعنى أن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة يمكنه من التخطيط السليم لعملية التدقيق.كما أن الارتفاع النسبي لأرقام الانحرافات المعيارية لأجوبة الفقرات (٤– ٦– ٧– ٨– ٩– ١٠) كونها ترتفع لتصل فوق (الواحد صحيح) يشير إلى عدم تجانس آراء الفئات المشمولة بالدراسة تجاه دور المراجعة التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠، ويشار إلى أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الفرضية الأولى كافة بلغ (٣,٥١)، وهو متوسط حسابي مرتفع يظهر أهمية هذه الفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بعامة.كما أن الانخفاض النسبي لأرقام الانحرافات المعيارية لأجوبة هذه الفقرات، يشير إلى تجانس آراء أفراد فئات العينة تجاه اعتبار دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠.

- **اختبار الفرضية الأولى:**

Ho1: لا يؤدي فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه إلى تخفيض مخاطر التدقيق؟

بهدف اختبار الفرضية الأولى اُستخدم اختبار One Sample T- test، وكانت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول (٩)

نتائج اختبار الفرضية الأولى

T المحسوبة	الفرق بين الوسطين	الدلالة Sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فترة ثقة الاختبار		نتيجة اختبار الفرضية العدمية
					أدنى	أعلى	
٦,٢٢٨	٠,٤٢	٠,٠٠٠*	٣,٤٢	٠,٦٢	٠,٢٨	٠,٥٦	رفض

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (٠,٠٠٠*) أقل من قيمتها ٠,٠٥، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أكبر من (٠,٠٥)، وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أصغر من (٠,٠٥)، وبالتالي تُرفض الفرضية العدمية وتُقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أن فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه يؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

ثانياً- فقرات الفرضية الثانية:

الجدول (١٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات الفرضية الثانية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	تساعد الإجراءات التحليلية مدقق الحسابات في تقدير قدرة الشركة محل التدقيق على الاستمرارية.	٣,٥١	٠,٤٩	كبيرة
٢	اهتمام مدقق الحسابات بإجراءات التحليل المالي تساعده في تحديد الصعوبات المالية التي يمكن أن تواجهها الشركة قيد التدقيق.	٣,٣٧	٠,٩٩	متوسطة
٣	تستخدم الإجراءات التحليلية كمؤشر على الصعوبات المالية التي يمكن أن تواجهها الشركة قيد التدقيق	٢,٤٨	٠,٩٩	قليلة
٤	يساعد التحليل المالي في تجنيب الشركة حالات الإفلاس أو الفشل المالي.	٣,٨٤	١,٠١	كبيرة
٥	يساعد اعتماد المدقق على الإجراءات التحليلية إلى التقليل من المخاطر وعلى رأسها مخاطر الاكتشاف.	٣,٦٢	٠,٨٩	كبيرة
٦	يساعد اعتماد المدقق على المؤشرات التي تنتج عن الإجراءات التحليلية إلى تحديد وجود أخطاء جوهرية في القوائم المالية.	٣,٥٠	٠,٩٩	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٧	يساعد اعتماد المدقق على المؤشرات التي تنتج عن الإجراءات التحليلية إلى تحديد وجود أخطاء في السيولة.	٣,٣٨	٠,٨٩	متوسطة
٨	يساعد اعتماد المدقق على المؤشرات التي تنتج عن الإجراءات التحليلية إلى ضرورة الإفصاح السليم.	٣,٥٤	٠,٨٥	كبيرة
٩	يساعد اعتماد المدقق على المؤشرات التي تنتج عن الإجراءات التحليلية إلى ضرورة توسيع عملية التدقيق.	٣,٥٣	٠,٨٦	كبيرة
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية الثانية	٣,٤٢	٠,٦٢	متوسطة

يشير الجدول رقم (١٠) إلى أن اتجاهات عينة الدراسة كانت كبيرة نحو جميع الفقرات- باستثناء الفقرات (٣) و (٦) و (٧) و (٢) التي حصلت على درجة استجابة قليلة للأولى ومتوسطة للأخرى- إذ إن متوسطاتها الحسابية أقل من قيمة الوسط الحسابي لأداة القياس الذي يساوي (٣,٥) ، وتبين أن الفقرة الرابعة هي أكثر الفقرات الموافق عليها، بمعنى أن (يساعد التحليل المالي في تجنيب الشركة حالات الإفلاس أو الفشل المالي.) .وأن الفقرة الثالثة من أكثر الفقرات غير الموافق عليها، بمعنى أن تستخدم الإجراءات التحليلية كمؤشر على الصعوبات المالية التي يمكن أن تواجهها الشركة قيد التدقيق.كما أن الارتفا ع النسبي لأرقام الانحرافات المعيارية لأجوبة الفقرات (٢- ٩) ، كونها ترتفع لتصل فوق (الواحد صحيح) ، يشير إلى عدم تجانس آراء الفئات المشمولة بالدراسة تجاه دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠، ويشار إلى أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الفرضية الأولى كافة بلغ (٣,٤٢) ، وهو متوسط حسابي متوسطة يظهر أهمية هذه الفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بشكل عام.كما أن الانخفاض النسبي للانحراف المعياري لأجوبة الفقرة (١) يشير إلى تجانس آراء أفراد فئات العينة تجاه اعتبار دور المراجعة التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠.

◄ **اختبار الفرضية الثانية:**

Ho2: لا يؤدي تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

بهدف اختبار الفرضية الثانية اُستخدم اختبار One Sample T- test، وكانت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول (١١)

نتائج اختبار الفرضية الثانية

T المحسوبة	الفرق بين الوسطين	الدلالة Sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فترة ثقة الاختبار		نتيجة اختبار الفرضية العدمية
					أدنى	أعلى	
٤,٤٨	٠,٣١	٠,٠٠٠*	٣,٣١	٠,٦٣	٠,١٧	٠,٤٥	رفض

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (٠,٠٠٠*) أقل من قيمتها ٠,٠٥، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أكبر من (٠,٠٥)، وترفض الفرضية العدمية، إذا كانت قيمة الدلالة أصغر من (٠,٠٥)، وبالتالي رُفضت الفرضية العدمية وقُبلت الفرضية البديلة، وهذا يعني أن تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية يؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق

ثالثاً- فقرات الفرضية الثالثة:

الجدول (١٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات الفرضية الثالثة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	يقوم مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية للأرصدة التي لم يلاحظ فيها فروقات جوهرية.	٣,٧٧	٠,٨٦	كبيرة
٢	يقوم مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية في حالة متانة أنظمة الرقابة الداخلية.	٢,٧٨	٠,٧٩	متوسطة
٣	يعتمد حجم الاختبارات التفصيلية على فهم مدقق الحسابات لطبيعة نشاط الشركة.	٣,٤٣	٠,٩٢	متوسطة
٤	يؤدي تخفيض الاختبارات التفصيلية إلى تخفيض وقت وتكلفة إنجاز عملية التدقيق وتحسين الأداء في إنجازها.	٣,٤٦	٠,٨٨	متوسطة
٥	يؤدى تطبيق الإجراءات التحليلية إلى تخفيض حجم الاختبارات التفصيلية.	٣,٥٤	٠,٨٣	كبيرة
٦	عندما لا يجد المدقق تقلبات غير عادية فإن معنى ذلك احتمال وجود أخطاء مادية أو تلاعب يكون منخفض وبذلك يقوم المدقق بتقليل الاختبارات التفصيلية التي يجريها على أرصدة الحسابات.	٣,٣٣	١,٠١	متوسطة
٧	يتم استعمال الإجراءات التحليلية كإجراءات جوهرية في الاختبارات التفصيلية عندما يكون استعمالها في هذه الاختبارات ذات تأثير وفعالية لتخفيض مخاطر الاكتشاف لتوكيدات خاصة بالبيانات المالية.	٢,٨٦	١,١٥	متوسطة
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية الثالثة	٣,٣١	٠,٦٣	متوسطة

يشير الجدول (١٢) إلى أن اتجاهات عينة الدراسة كانت متوسطة نحو جميع الفقرات – باستثناء الفقرات (١) و(٥) والتي حصلت على درجة استجابة كبيرة – إذ إن متوسطاتها الحسابية أكبر من قيمة الوسط الحسابي لأداة القياس الذي يساوي (٣,٥)، وتبين أن الفقرة الأولى هي أكثر الفقرات الموافق عليها، بمعنى أن (يقوم مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية للأرصدة التي لم يلاحظ فيها فروقات جوهرية) . وأن الفقرة الثانية من أكثر الفقرات غير الموافق عليها، بمعنى أن(يقوم مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية في حالة متانة أنظمة الرقابة الداخلية)، كما أن الارتفاع النسبي لأرقام الانحرافات المعيارية لأجوبة الفقرات (١–٧)، كونها ترتفع لتصل فوق (الواحد صحيح) يشير إلى عدم تجانس آراء الفئات المشمولة بالدراسة تجاه دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠، ويشار إلى أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الفرضية الأولى كافة بلغ (٣,٣١)، وهو متوسط حسابي متوسط يظهر أهمية هذه الفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بشكل عام.

◄ **اختبار الفرضية الثالثة:**

Ho3: لا تؤدي إشارة الإجراءات التحليلية إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب والقيمة الدفترية قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

بهدف اختبار الفرضية الثالثة اُستخدم اختبار One Sample T-test، وكانت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول (١٣)

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

T المحسوبة	الفرق بين الوسطين	الدلالة Sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فترة ثقة الاختبار		نتيجة اختبار الفرضية العدمية
					أدنى	أعلى	
٣,٧٣	٠,٢٨	٠,٠٠٠*	٣,٢٨	٠,٦٨	٠,١٣	٠,٤٣	رفض

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (٠,٠٠٠*) أقل من قيمتها ٠,٠٥، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أكبر من (٠,٠٥) ، وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أصغر من (٠,٠٥)، وبالتالي رُفضت الفرضية العدمية، وقُبلت الفرضية البديلة، وهذا يعني إشارة الإجراءات التحليلية

إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب وبين القيمة الدفترية قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

رابعاًـ فقرات الفرضية الرابعة:

الجدول (١٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات الفرضية الرابعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	يتوجب على المراجع الخارجي تطبيق المراجعة التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في اكتشاف الأخطاء الممكنة في القوائم المالية والإشارة إليها	٣,٥٩	٠,٩٣	كبيرة
٢	يتوجب على المراجع الخارجي تطبيق المراجعة التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في تحديد مناطق الخطورة المحتملة.	٣,٠٧	١,٠٠	متوسطة
٣	قيام مدقق الحسابات بمراجعة منشأة العميل في فترات سابقة يستطيع من خلال تنفيذ الإجراءات التحليلية أن يضع يده على التغيرات التي يمكن أن تتمثل في اتجاهات هامة أو أحداث محددة.	٣,٢٧	٠,٩٥	متوسطة
٤	يساعد اعتماد مدقق الحسابات على الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر الاكتشاف.	٣,٦٠	٠,٨٤	كبيرة
٥	يساعد تطبيق مدقق الحسابات للإجراءات التحليلية أثناء مرحلة الفحص في اكتشاف المخالفات في القوائم المالية.	٣,١٢	١,١٤	متوسطة
٦	استخدام الإجراءات التحليلية يؤدى إلى تحديد الانحرافات المحتملة وتخفيض مخاطر التدقيق.	٣,٣٢	١,٠٨	متوسطة
٧	يساعد تطبيق الإجراءات التحليلية في التعرف إلى مجالات الأخطاء المحتملة في القوائم المالية	٣,٢٠	٠,٩٩	متوسطة
٨	إن مدقق الحسابات عليه أن ينفذ عملية التدقيق بطريقة تؤدي إلى اكتشاف كل حالات الغش والتصرفات غير القانونية.	٣,١٣	٠,٩٠	متوسطة
٩	يساعد تقويم مدقق الحسابات لأنظمة الرقابة الداخلية إلى تحديد الانحرافات المحتملة.	٣,٢٠	١,٠٤	متوسطة
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية الرابعة	٣,٢٨	٠,٦٨	متوسطة

يشير الجدول (١٤) إلى أن اتجاهات عينة الدراسة كانت متوسطة نحو جميع الفقرات– باستثناء الفقرات (١) و (٤) والتي حصلت على درجة استجابة كبيرة– إذ إن متوسطاتها الحسابية أكبر من قيمة الوسط الحسابي لأداة القياس الذي يساوي (٣,٥) ، وتبين أن الفقرة الرابعة هي أكثر الفقرات الموافق عليها، بمعنى أن (يساعد اعتماد مدقق الحسابات على

الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر الاكتشاف) ، وأن الفقرة الثانية من أكثر الفقرات غير الموافق عليها، بمعنى أن (يتوجب على المراجع الخارجي تطبيق المراجعة التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في تحديد مناطق الخطورة المحتمل) ، كما أن الارتفاع النسبي لأرقام الانحرافات المعيارية لأجوبة الفقرات (١- ٩) كونها ترتفع لتصل فوق (الواحد صحيح) يشير إلى عدم تجانس آراء الفئات المشمولة بالدراسة تجاه دور الإجراءات التحليلية في تخفيض مخاطر التدقيق وفقاً لمعيار التدقيق الدولي ٥٢٠، ويشار إلى أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الفرضية الرابعة كافة بلغ (٣,٢٨) ، وهو متوسط حسابي متوسط يظهر أهمية هذه الفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بشكل عام.

◄ **اختبار الفرضية الرابعة:**

Ho4: لا يؤدي قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة إلى تخفيض مخاطر التدقيق

بهدف اختبار الفرضية الرابعة، اُستخدم اختبار One Sample T- test، وكانت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول (١٥)

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

T المحسوبة	الفرق بين الوسطين	الدلالة Sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فترة ثقة الاختبار		نتيجة اختبار الفرضية العدمية
					أدنى	أعلى	
٣,٧٣	٠,٢٨	٠,٠٠٠*	٣,٢٨	٠,٦٨	٠,١٣	٠,٤٣	رفض

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (٠,٠٠٠*) أقل من قيمتها ٠,٠٥، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أكبر من (٠,٠٥) ، وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الدلالة أصغر من (٠,٠٥) ، وبالتالي رُفضت الفرضية العدمية، وقُبلت الفرضية البديلة، وهذا يعني أن قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة يؤدي إلى تخفيض مخاطر التدقيق.

النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها توصل الباحثان إلى الاستنتاجات الآتية:

١. يؤدي فهم مدقق الحسابات لمجال عمل الشركة والنشاط الذي تمارسه إلى تخفيض مخاطر التدقيق، وحتى يتسنى للمدقق تحديد نقاط الضعف والقوة، يجب عليه أن يتفهم طبيعة عمل الشركة محل التدقيق، وهنا يقوم المدقق بمقارنة معلومات السنة الجارية التي لم تدقَّق بعد بمعلومات السنة السابقة التي دُقِّقت، حيث إن ذلك يكشف عن التغيرات الجوهرية ونقاط الضعف التي تتطلب جمع أدلة إثبات والتوسع في فحصها، وبذلك يمكن للمدقق أن يخطط ويحدد طبيعة إجراءات التدقيق الأخرى ومجالها وتوقيتها. كذلك فالمدقق الذي تتوافر لديه المعرفة عن العميل، ويقوم بتدقيق منشأة العميل في فترات سابقة يستطيع من خلال تنفيذ الإجراءات التحليلية أن يضع يده على التغيرات التي يمكن أن تتمثل في اتجاهات مهمة أو أحداث محددة، وبالتالي يتمكن من التقويم السليم لمخاطر التدقيق.وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Brewster, 2011) أن التحقق التجريبي لأساليب فحص أدلة الإثبات يساعد المدققين على تحديد بيانات إدارة الشركة غير الصحيحة، وذلك من خلال تطوير توقعات دقيقة وقابلة للتكيف مع التغير في ظروف العمل، وكذلك أشارت نتائج الدراسة إلى أن التحليل الدقيق لبيئة عمل الشركة من خلال منظور أنظمة المعلومات، يساعد في تمييز أدلة الإثبات واستيعاب الجديد منها..كما تتفق مع دراسة: (الخاطر والسامرائي، ٢٠٠٥) .

٢. يؤدي تقويم مدقق الحسابات لقدرة الشركة على الاستمرارية إلى تخفيض مخاطر التدقيق، حيث إن استخدامه للإجراءات التحليلية كمؤشر لمعرفة الصعوبات المالية الشديدة التي يمكن أن تواجهها الشركة محل التدقيق، حيث يقوم المدقق بتقدير مخاطر التدقيق باستخدام الإجراءات التحليلية المرتبطة بالفشل المالي التي تكشف عن قدرة الشركة على الاستمرار.فقد يكون هناك كثير من حالات الإفلاس أو الفشل المالي التي كان من الممكن تجنبها لو كان هناك اهتمام بإجراء التحليل المالي اللازم.فالاعتماد على المؤشرات التي تنتج عن الإجراءات التحليلية يؤدي إلى التقليل من المخاطر، وعلى رأسها مخاطر الاكتشاف كون تلك المؤشرات توجه المدقق إلى مناطق الخطر العالي، وبالتالي يعمل على زيادة الأدلة بشأن تلك المناطق، وهذا من شأنه أن يخفض من مخاطر التدقيق.

٣. يؤدي قيام مدقق الحسابات بتقليل الاختبارات التفصيلية إلى تخفيض مخاطر التدقيق، فعندما لا يجد المدقق فروقات جوهرية عند تطبيق الإجراءات التحليلية، فإن ذلك يدل على انخفاض احتمال وجود مخالفات أو أخطاء كبيرة، وبذلك يتطلب عمل إجراءات تفصيلية أقل على هذه الأرصدة.وفي حالات أخرى يمكن تخفيض حجم عينة الفحص أو ترحيل زمن تنفيذ إجراءات التدقيق على تلك الأرصدة التي لم ينتج عنها فروق جوهرية عند تطبيق الإجراءات التحليلية عليها، أو يمكن حذف بعض تلك الإجراءات في حالات أخرى وذلك حسب خبرة المدقق المهنية.وبالتالي فإنه يمكن القول بأن إشارة الإجراءات التحليلية إلى عدم ظهور تقلبات جوهرية بين القيمة المتوقعة لرصيد الحساب والقيمة الدفترية، فإن ذلك يعني انخفاض احتمال وجود خطأ كبير أو جوهري، ويعد دليلاً أساسياً على دعم صدق عرض أرصدة الحسابات التي لم تنفذ عليها الإجراءات التحليلية، وهذا بدوره يؤدي إلى تخفيض الخطر الكلي للتدقيق، وبالتالي تخفيض الاختبارات التفصيلية.وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة ودراسة (Kenny, et.al.,2000) .

٤. يؤدي قيام مدقق الحسابات بالإشارة إلى الانحرافات المحتملة إلى تخفيض مخاطر التدقيق.حيث إن إشارة الإجراءات التحليلية إلى الانحرافات المحتملة الناجمة عن وجود فروق كبيرة متوقعة وغير متوقعة بين البيانات المالية التي يقوم المدقق بمراجعتها، وتخص السنة الحالية والبيانات المستخدمة في إجراء المقارنة تسمى بالتقلبات غير العادية، وتشير هذه الفروق الجوهرية إلى وجود أخطاء أو مخالفات.فعندما يكتشف المدقق وجود فروق كبيرة، يجب عليه أن يتعرف إلى السبب، والتأكد من أن هذا الفرق يرجع لسبب اقتصادي أو تغير في السياسات المحاسبية، وليس نتيجة لوجود خطأ أو مخالفة، وذلك من خلال إجراء اختبارات متزايدة لتفاصيل الأرصدة أو إجراء مراجعة تحليلية إضافية، مما يعني زيادة الأدلة، والتالي تخفيض مخاطر التدقيق.وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (أبو سمهدانه، ٢٠٠٦) ، التي تشير إلى أن توافر المعرفة المتخصصة في مجال المحاسبة والمراجعة وتوافر الخبرة الفنية لدى المراجع، يسهل عليه استخدام المراجعة التحليلية في عملية المراجعة، وإن النسب المالية، عن طريق المراجعة التحليلية تقيس مدى فعالية الشركة في استخدام مواردها المالية، وبالتالي الكشف عن الانحرافات المحتملة في القوائم المالية.كما تتفق مع نتائج دراسة (Kaminski, et.al, 2004).

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها توصل الباحثان إلى التوصيات الآتية:

١. على مدقق الحسابات تطبيق الإجراءات التحليلية في مرحلة التخطيط لمساعدته في فهم الأعمال وتحديد مناطق الخطورة المحتملة.

٢. على مدقق الحسابات تطبيق الإجراءات التحليلية عند تنفيذ عملية التدقيق، وذلك عندما يكوِّن قراراه العام فيما إذا كانت البيانات المالية ككل مطابقة لمعرفة المدقق بطبيعة العمل.

٣. ضرورة قيام مدقق الحسابات بالبحث والحصول على تفسيرات مناسبة وأدلة معززة وملائمة، وذلك عندما تكشف الإجراءات التحليلية وجود تقلبات مهمة، أو إظهارها لعلاقات متضاربة مع المعلومات الوثيقة الصلة، أو كشفها لانحرافات عن المبالغ المتنبأ بها.

٤. ضرورة قيام الأكاديميين والمتخصصين في مجال التدقيق بإجراء دراسات تطبيقية على استخدام بعض الأساليب التحليلية لبيان مدى فعالية تلك الأساليب في تحقيق أغراض التدقيق.

٥. ضرورة وجود نسب مالية معيارية معتمدة للقطاعات الاقتصادية المختلفة، وذلك لاستخدامها من قبل مدققي الحسابات في تنفيذ إجراءات المقارنة التي تعدُّ عنصراً رئيسياً من إجراءات المراجعة التحليلية.

٦. إعداد جمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينية البرامج التدريبية الخاصة بالإجراءات التحليلية للتعريف بأهميتها وكيفية تطبيقها في المراحل المختلفة من عملية التدقيق، ولضمان تطبيق هذه الإجراءات بشكل فعال.

٧. التأكيد على بيان أهمية التحليل المالي للقوائم المالية وصلته بالإجراءات التحليلية.

٨. ضرورة مساعدة جمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينية مدققي الحسابات للحصول على الشهادات المهنية، لما لها من أثر كبير على أدائهم.

٩. عقد لقاءات دورية بين المدققين في الضفة الغربية وقطاع غزه من خلال ورشات العمل لتبادل الأفكار والآراء حول كل جديد في عالم التدقيق.

١٠.قيام جمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينية بالاطلاع على البنود الواردة في قانون سيربنس – أوكسلي الأمريكي والمتعلقة بتخفيض مخاطر التدقيق والعمل على تبنيها.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو سمهدانة، نيفين (٢٠٠٦) «مجالات مساهمة استخدام المراجعة التحليلية في تخطيط وأداء عملية المراجعة دراسة تحليلية لآراء مراجعي الحسابات بمكاتب وشركات المراجعة في قطاع غزة – فلسطين». رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية– غزة.

٢. المخادمة، أحمد، الرشيد، حاكم (٢٠٠٧) . أهمية تطبيق إجراءات المراجعة التحليلية في رفع كفاءة أداء عملية التدقيق. دراسة ميدانية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد، ٣، العدد، ٤، ص ص ٤٨٤ – ٤٩٧.

٣. الخاطر خالد والسامرائي، عدنان (٢٠٠٥) «المراجعة التحليلية دراسة ميدانية لممارسات مدققي الحسابات في قطر»، المجلة العربية للمحاسبة، المجلد (٨) ، العدد (١) ، ص ص ١– ٢٥.

٤. جامعة القدس المفتوحة، «تدقيق الحسابات» ط ١، فلسطين.

٥. جربوع، يوسف) ٢٠٠١ (أساسيات الإطار العملي في مراجعة الحسابات، الطبعة الأولى، الناشر مكتبة الطالب الجامعي، غزة، فلسطين.

٦. حلس، سالم عبد الله، وجربوع، يوسف محمود (٢٠٠٢) «المراجعة التحليلية ومدى استخدامها من قبل مراجعي الحسابات القانونين بدولة فلسطين«، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (٢٤) ، العدد (٦٧ (، جامعة الموصل، العراق.

٧. حمادة، رشاد (٢٠٠١)، «استخدام الإجراءات التحليلية لأغراض مراجعة الحسابات»، مجلة المحاسب القانوني العربي، العدد (١٥٩)، عمان، الأردن.

٨. حماد، طارق عبد العال (٢٠٠٧)، موسوعة معايير المراجعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

٩. طاهات، ياسين عبد الرحمن (٢٠٠٣) «تقويم الإجراءات التحليلية للقوائم المالية للشركات المساهمة العامة في الأردن من وجهة نظر مدققي الحسابات». رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

١٠. قريط، عصام (٢٠٠٩) «مدى استخدام إجراءات المراجعة التحليلية في الجمهورية العربية السورية»، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٥) ، العدد (١) ص ص ٤٣١ – ٤٥٤.

١١. لطفي، أمين السيد أحمد (٢٠٠٧) ، التطورات الأخيرة في مراجعة الحسابات، الدار الجامعية، لإسكندرية، مصر

١٢. لطفي، أمين السيد أحمد (٢٠٠٥) ، التحليل المالي لأغراض تقويم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر.

١٣. مصطفى، صادق حامد (٢٠٠٤) . «قياس أثر المعلومات المالية وغير المالية على أداء الإجراءات التحليلية لأغراض تخطيط عملية المراجعة: دراسة تجريبية.» مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد، ١٨، العدد ٢. ص ص ٨١– ١١٦.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *American Institute of Certified Public Accountants (1988) . Statement on Auditing Standards. No. 56 (New York: AICPA)*
2. *Arens, A. A. , Elder, R. J. and Beasley, M. S. (2006) ››Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach, 11th. New Jersey: Prentice Hall.*
3. *Brewster. Billy E. (2011) “How a Systems Perspective Improves Knowledge Acquisition and Performance in Analytical Procedures” The Accounting Review, Vol. 86, No. 3. pp. 915–943.*
4. *Glover, Steven M et al. , (2000) , “ (Analytical Procedures and Audit-Planning Decisions. ” Managerial Auditing Journal; Vol. 15,N. 8. pp431-438.*
5. *Glover, Steven M. Prawitt, Douglas F. &Wilks, T. Jeffrey (2005) “Why Do Auditors Over- Rely on Weak Analytical Procedures? The Role of Outcome and Precision ”A Journal ofPractice & Theory. Vol. 24No. s- 1. pp. 197- 220*
6. *Hirst, E. , and L. Koonce (1996) . Audit analytical procedures: a field investigation. Contemporary Accounting Research 13 (2) : 457- 486*
7. *International Federation of Accountants (2007) . International Standards on Auditing. No. 520 (New York: IFAC (.*
8. *Kaminski, Wetzel and Guan (2004) , «Can Financial Ratios Detect Fraudulent Financial Reporting», Management Auditing Journal, Vol. 19, No. 1, pp. 15 – 28.*

9. *Kenny Z. Lin & Ian A. M. Fraser & David J. Hatherly. (2000) . An Experimental Study of Auditor Analytical Review Judgments. Journal of Business and Finance and Accounting. Volume 27, Issue 9&10. pp. 821-857.*

10. *Lizabith, A. A. and William, F. M. (2000) , "Inherent Risk and Control Risk Assessment: Evidence on the Effect of Persuasive and Specific Risk*

11. *Factors", Auditing: A Journal of Practice and Theory, Vol. 19, No. 2, pp. 119 – 131.*

12. *Samaha. K. Hegazy. M (2010) " An empirical investigation of the use of ISA 520 "analytical procedures" among Big 4 versus non- Big 4 audit firms in Egypt" Managerial Auditing Journal, Vol. 25 Iss: 9, pp. 882 – 911.*

13. *Wright. G,Trompeter. A (2010) » The World Has Changed—Have Analytical Procedure Practices?» Contemporary Accounting Research Vol. 27. No. 2. pp. 669–700*

المدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية وتأثيره في التطبيقات المحاسبية المقبولة دراسة ميدانية في البيئة العراقية*

أ. دارستان حسن حمد**

د. محمد حويش علاوي الشجيري***

---

* تاريخ التسليم: ٣/ ١/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٧/ ٣/ ٢٠١٢م.

** مدرس مساعد/ قسم المحاسبة/ الكلية التقنية الإدارية/ هيئة التعليم التقني/ كردستان/ العراق.

*** أستاذ مساعد/ قسم المحاسبة/ سكول الإدارة والاقتصاد/ جامعة دهوك/ العراق.

مخلص:

إن درجة التدخل والمساهمة في صياغة المعيار المحاسبي وقبوله تتأسس على درجة تأثير التطبيقات التي سينتجها المعيار المحاسبي على مصالح الأطراف المختلفة، وبالتالي فإن اعتماد مدخلٍ معين في صياغة المعايير يعد مهماً، انطلاقاً من درجة تأثيره في المصالح الخاصة التيٍ ستتأثر بالتطبيقات الواجب على هذه الأطراف اعتمادها في التعبير عن تلك المصالح.لذا تنطلق الدراسة الحالية من مشكلة مدى الحاجة للتوافق بين مختلف الأطراف ذات المصلحة عند صياغة المعايير المحاسبية.لذا يهدف البحث إلى بيان أثر المدخل السياسي لعملية صياغة المعايير المحاسبية في معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية، ومدى إمكانية تبني المدخل السياسي والتوصل إلى التوافق بين وجهات النظر المتعددة من خلال مشاركة جميع الأطراف لتوفير معلومات رشيدة لمستخدمي المعلومات المحاسبية.وبغرض تحقيق أهداف الدراسة فقد صيغت فرضياتها الرئيسة، وبما يتناسب والمشكلة المدروسة، فقد تصدت لمهمتها من خلال استخدام المنهج النظري التحليلي في إطار الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة، فيما أُستخدم أسلوب الدراسة الميدانية من خلال استبانة الاستبانة التي صممت لاستقصاء آراء مجتمع معدي المعلومات المحاسبية والأطراف المستفيدة منها.وتمثلت أبرز الاستنتاجات بوجود علاقة وأثر معنوي للمدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية ومستخدمي المعلومات المحاسبية.لذا تقترح الدراسة الحالية تفعيل دور المدخل السياسي في عملية تطوير تشكيلة مجلس المعايير المحاسبية العراقي والأطراف المساهمة فيه وآليات العمل اللازمة لصياغة المعايير والحصول على القبول بشأنها.

Abstract:

The degree of intervention and contribution in the formulation of an accounting standard and its acceptance is based on the degree of influence of the applications of that accounting standard on stakeholders.therefore, adopting a certain approach in the formulation of standards is considered important stemming from the degree of its impact on the special interests that would be affected by the applications that are to be obligated on the parties that will adopt them when expressing those interests.Based on the above, the current study launches from the problem of the need for compatibility between the different beneficiaries and stakeholders in the formulation of accounting standards.Therefore this research aims at expounding the impact of the political approach in formulating accounting standards for preparers and users of accounting information, and the possibility of adopting the political approach to reach a consensus among multiple perspectives through the participation of all parties to provide rational accounting information for users.In order to achieve the goals of the study ,the main hypothesis was formulated based on the study problem.In order to achieve the study objectives , the study used the theoretical analysis approach and the field work of the study used a questionnaire form designed to survey the opinions of the community of accounting information preparers and the benefiting parties. The study concluded the existence of a relationship and significant impact of the political approach on the accounting practices accepted by preparers and users.Based on that, the study suggests activating the role of the political approach for formulating the standards in order to gain acceptance.

منهجية البحث:

أولاً- مقدمة:

تنعكس درجة التدخل في صياغة المعيار المحاسبي على درجة تأثير التطبيقات التي ينتجها المعيار المحاسبي على مصالح الأطراف المختلفة، وبالتالي فإن اعتماد مدخل معين في صياغة المعايير يعد مهماً، انطلاقاً من درجة تأثيره في المصالح الخاصة التي ستتأثر بالتطبيقات الواجب على هذه الأطراف اعتمادها في التعبير عن تلك المصالح.لذا تثار المشكلة البحثية من مدى الحاجة للتوافق بين مختلف الأطراف ذات المصلحة عند صياغة المعايير المحاسبية لبيان أثر المدخل السياسي لعملية صياغة المعايير المحاسبية في معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية، ومدى إمكانية تبني المدخل السياسي والتوصل إلى التوافق بين وجهات النظر المتعددة من خلال مشاركة جميع الأطراف لتوفير معلومات رشيدة لمستخدمي المعلومات المحاسبية.

ثانياً- مشكلة البحث:

يفرض البعد الاجتماعي للمحاسبة ضرورة الأخذ بنظر الاعتبار المصالح المختلفة لجميع الأطراف التي تستفيد وتتأثر بالمعايير المحاسبية وما ينتج عنها من قواعد وطرق وإجراءات تتحكم بالجوانب الاقتصادية لمصالحها المختلفة في الكيانات الاقتصادية.إن تبني مثل هذا التوجه في صياغة المعايير المحاسبية يستدعي مشاركة تلك الأطراف في إعداد المعايير المحاسبية وصياغتها والقبول بها والالتزام بما تحمله.وبما أن تلك المصالح المختلفة لا يمكن في الغالب أن تتوافق، بل من المرجح ان تتعارض، لذا يتطلب إقرار المعيار إلى حصول عمليات التسوية والتوافق من خلال عمليات التفاوض للوصول إلى المعيار الذي يلبي غالب مصالح الأطراف المختلفة.وفي سياق تلك العلاقات والمتغيرات تظهر مشكلة الأطراف المؤثرة وذات القدرة على الفرض لمصالحها من خلال المعيار المحاسبي على حساب الأطراف الأقل تأثيراً في عملية صياغة المعيار المطلوب وإقراره.**وتأسيساً على ذلك يمكن أن تثار تساؤلات عدة مهمة مكملة لإطار المشكلة العام التي يستهدفها البحث**:

- هل إن وضع معايير محاسبية مفيدة لا يمر إلا عبر عملية تسييس صياغة المعايير المحاسبية، والأخذ بمصالح كل الأطراف المستفيدة أم أن بناءها من منظور علمي يعد كافياً ومفضلاً؟

- هل المدخل السياسي يعد مدخلاً مفيدا لكل من الأطراف المستفيدة ومعدي المعلومات المحاسبية بشكل عام والبيئة العراقية بشكل خاص.
- هل عملية صياغة المعايير المحاسبية الجارية في العراق من خلال مجلس المعايير المحاسبية والرقابية هي ذات مدخل سياسي ملائم.
- يجد المتتبع أن كثيراً من البيئات الدولية قد تبنت معايير المحاسبة الدولية، وقد وفرت على نفسها عناء إنشاء معايير محاسبية محلية انطلاقاً من أن الأمر ليس سهلا ويحتاج إلى جهود وأموال طائلة، وأشخاص مؤهلين للقيام بهذه المهمة.والسؤال هل يمكن أن تكون المعايير الدولية ملائمة للبيئة العراقية النامية؟

ثالثاً- أهمية البحث:

تنطلق أهمية البحث من خلال أهمية توضيح المسارات الآتية:

- بيان دور الجهات المسؤولة في إيجاد تطبيقات محاسبية مقبولة لكل من معدي المعلومات ومستخدميها في ضوء المدخل السياسي لصياغة المعايير المحاسبية.
- التأكيد على أهمية وفاعلية معدي المعلومات المحاسبية في بيئة المحاسبة لما لها من دور كبير في تحقيق الأهداف المرجوة للمدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية.
- التأكيد على تحقيق منفعة أفضل لخدمة مستخدمي المعلومات المحاسبية لما له من أثر في قبول تلك المعايير وما تتوقع منه بتوفير احتياجاتهم من المعلومات.
- البحث في مدى ملاءمة المدخل الذي يوفر الفرصة لجمع معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية عند إعداد المعايير المحاسبية ودراسة تأثيراته الإيجابية والسلبية في تلك الأطراف.

رابعاً- أهداف البحث:

يستهدف البحث الوصول إلى:

- ♦ بيان طبيعة ودور المدخل السياسي في دعم مشاركة الأطراف ذات المصالح في صياغة المعايير المحاسبية، ومنافع ذلك في تفعيل البيئة المحاسبية وترشيدها.
- ♦ إيضاح دور المدخل السياسي في تفعيل دور مهنة المحاسبة في توجيه عملية صياغة المعايير المحاسبية.

♦ بيان تأثير المدخل السياسي في صياغة وإعداد المعايير المحاسبية في التوصل إلى التطبيقات المحاسبية اللازمة التي تلبي متطلبات معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية.

♦ بيان إمكانية تبني المدخل السياسي في العراق ودراسة تأثيراته الثقافية والاقتصادية ومساهمته في تفعيل التطبيقات المحاسبية وعملية وضع المعايير الجارية والمعتمدة على النقل من المعايير المحاسبية الدولية.

خامساً- فرضيات البحث:

يتبنى البحث الحالي بإطار دراسة وتحليل مشكلاتها الفرضيات الآتية:

♦ للمدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية علاقة وتأثير معنويان في تشكيل التطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية.

♦ للمدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية علاقة وتأثير معنويان في تشكيل التطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية.

سادساً- منهج البحث وادوات جمع المعلومات:

يتبنى البحث في إطار اختبار فرضياته الآتي:

♦ منهج التحليل النظري الاستدلالي المعتمد على الدراسة النظرية للمقدمات المنطقية العامة من أجل الوصول إلى التفسيرات النظرية المستهدفة.وفي هذا المنحى تم اعتماد الدراسات النظرية السابقة.

♦ منهج الدراسة الوصفية الميدانية وجمع البيانات بهدف التحليل الكمي الإحصائي لها، إذ اُستخدمت استمارة الاستبانة لهذا الغرض لجمع البيانات بشكل مباشر من الأطراف ذات العلاقة والمتأثرة بالمعايير المحاسبية وأسلوب صياغتها وبالتطبيقات المحاسبية الناتجة عنها.

الدراسات السابقة:

تعد مشكلة تحديد المدخل الملائم لعملية صياغة المعايير المحاسبية من المشكلات التي أثارت ولا تزال تثير كثيراً من الجدل في الفكر المحاسبي.إذ تناولت دراسة (**بحيري**، **١٩٩١**) (إطار مقترح لتنظيم عملية وضع المعايير في جمهورية مصر العربية) مفهوم وطبيعة وأهمية تنظيم عملية وضع المعايير المحاسبية وتقويم الوضع الحالي لتنظيم

عملية وضع المعايير المحاسبية في مصر.وقد اعتمدت الدراسة على الفحص التحليلي للفكر المحاسبي والمحاولات والتجارب التي قامت، وتقوم بها الدول الأخرى بصفة عامة، وأمريكا وانكلترا بصفة خاصة في مجال وضع المعايير المحاسبية لمعرفة وتقويم نقاط القوة والضعف.أما دراسة (**أبو زيد، ١٩٩١**) (دراسة انتقادية لمداخل وضع معايير المحاسبة المالية بهدف التوصل إلى إطار عام ملائم لوضع المعايير في مصر) إذ بوّبت مداخل وضع معايير المحاسبة المالية إلى مداخل رئيسة ومداخل جزئية منها مدخل السوق ومدخل المهنة والمدخل القانوني ومدخل نظرية الوكالة والمدخل العلمي، وقد توصل الباحث إلى نتائج تؤكد أن المداخل المطبقة في مصر تنحصر في مدخلين هما: المدخل القانوني ومدخل المهنة.فيما تهدف دراسة (**العبدلله والججاوي، ٢٠٠٢**) (منظور فلسفي للعلاقة بين السياسة والمحاسبة وانعكاساتها على المعايير المحاسبية» – حالة العراق) .إلى إظهار دور المناهج الحديثة في إثبات العلاقة بين السياسة والمحاسبة، وكذلك التركيز على دور البعد السياسي في إصدار المعايير المحاسبية.ويفترض الباحثان في دراستيهما بأنه يوجد ارتباط قوي ومباشر بين الأطراف السياسية والمعرفة المحاسبية من جهة وعملية إصدار المعايير المحاسبية من جهة اخرى.أما دراسة (Politics) **(Tonkin ,1981)** and accounting standards**)** فتناولت عملية وضع المعايير المحاسبية التي يجب أن تتجنب كل أشكال الضغوط السياسية، إذ أُكِّد على مفهوم الحياد وإن المعايير المحاسبية التي ليست محايدة تعد مضللة.وفي ظل هذا الإطار يكون هناك بعدان منفصلان للمحاسبة أحدهما فني والآخر سياسي، ومن ثم فإن التدخل السياسي في العمل الفني لوضع المعايير المحاسبية يعد غير مرغوب فيه بدرجة كبيرة، ويجب مقاومته.أما دراسة (**Philip & Tarca ,2001)** (Politics processes and the future of Australian accounting standards) .فتتناولت بالفحص مكونات مجموعات المصالح في البيئة الاسترالية وأسلوب وكيفية التأثير والضغط (اللوبي) على هيئة وضع المعايير المحاسبية، ومدى تأثيره في المقترحات الأولية وردود افعال هذه الجماعات تجاه الهيئة المؤسسة في عام ١٩٩٧.كما دُرِس دور المعايير المحاسبية وهيكلية وضع المعايير والطبيعة السياسية لعملية وضع المعايير ومقترحات عدد من مجموعات المصالح واستجابة الحكومة لها.فيما تناولت رراسة (**Georgiou,2004)** (Corporate lobbying on accounting standards: methods, timing and perceived effectiveness) بيان الدور الفعال الذي تمارسه الجماعات الضاغطة (اللوبي) على عملية إصدار المعايير المحاسبية ولاسيما على المعايير المحاسبية البريطانية ASB التي تعدّ أكثر ضراوة من الدور الذي تمارسه الجماعات الضاغطة على مجلس معايير المحاسبة المالية في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بهدف تحقيق

السياسة الاقتصادية والتكلفوية الموازية لطموحاتهم.أما دراسة **Konigsgruber,2009))** A Political Economy of Accounting Standard Setting)) فيرى فيها الباحث أن الدور الرئيس الذي تؤديه آراء ووجهات نظر المسيطرين على إصدار المعايير المحاسبية متماسك في كل من أوروبا وأمريكا في عملية وضع المعايير المحاسبية التي تهدف إلى تحقيق غاياتهم.إذ إن عملية وضع المعايير المحاسبية أصبحت غاية بحد ذاتها لتحقيق المصالح الخاصة لهؤلاء اللوبيين (Lobbyers) المسيطرين على العملية.وتشير نتائج الدراسة إلى ان إصدار المعايير في أمريكا هي ذات طابع سياسي وملزمة للجميع، والتي تاخذ إلزاميتها تلك من خلال السيطرة المفروضة من قبل أكبر سلطة في الدولة وهي الكونجرس الأمريكي في حين إن هذه السيطرة المؤثرة في الولايات الأمريكية تقابلها سيطرة أقل شدة في اوروبا. وثناولت دراسة **Massoud, 2008)** (Politicization of Accounting Standard: A) Critical Examination of Accounting for Stock –Based Compensation (FASB NO.123&148) عملية وضع المعايير المحاسبية حيث هدفت إلى تسليط الضوء على سلوك ضغط اللوبي لمجموعات المستخدمين على مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي للمعيار رقم ١٢٣ (محاسبة للحصة المستندة على المدفوعات) ، وكذلك مناقشة أثر سلوك ضغط اللوبي على القوانين المقترحة.وتستنتج الدراسة أن عملية التقارير المالية الشفافة والعادلة يجب أن تعزز بغض النظر عن سلوك ضغط مجموعات المستخدمين.حيث يحاول معظمهم التأثير في المعيار المحاسبي، وبنشاط عالٍ من الضغط (اللوبي) .

الإطار النظري للبحث:

أولاً- المدخل السياسي:

تعد عملية وضع المعايير والإلزام بتطبيقها مشكلة بالغة الأهمية بالنسبة لمهنة المحاسبة وممارسيها ومستخدمي المعلومات المحاسبية وذوي المصالح فيها، وإن تحديد أفضل آلية لكي تستخدم في وضع معايير محاسبية موحدة هي مسألة بالغة الأهمية أيضاً لأجل قبول المعايير المحاسبية وزيادة منفعتها (بلقاوي، ٢٠٠٩: ١٧١) .لذا فإن كثيراً من الأدبيات المحاسبية تؤكد على أن عملية وضع المعايير ينبغي أن تكون عملية سياسية – اجتماعية، إذ إن وضع وإنشاء المعايير المحاسبية يعد نتاجاً لتصرف سياسي بالدرجة الأولى وبصورة أكبر من أنها استنتاج منطقي أو معرفة نتيجة أبحاث تجريبية (حنان، ١١٩: ٢٠٠٦) .ومن ناحيته يقول Horngren بأن وضع المعايير المحاسبية هو نتاج عملية سياسية أكثر مما هو عمل منطقي لأن عملية وضع المعايير قرار اجتماعي، وذلك كون المعايير تضع قيوداً على سلوك الناس، ويجب أن تُقبل من قبل الأطراف المتأثرة

بها.ومن جهة أخرى فإن المعيار هو أفضل طريقة لعمل شيء فيما إذا كان جيداً فإنه يسرع من عملية الاتصال، ويجنب شرح الطرق وتفسيرها في كل مرة (Horngren,1973: 61).وتتجسد العملية السياسية لصياغة المعايير المحاسبية أساساً من خلال الحركة التفاوضية، وفي الواقع على حركة الأطراف المتفاوضة نحو بعضهم بعضاً حتى يتم التوصل إلى حل مقبول ومرضٍ تتحقق من خلاله المصالح المشتركة.ويظهر هذا المفهوم الديناميكي للتفاوض فيما يتعلق بالقضية محور التفاوض وطبيعة الحركة التفاوضية ومهارات القائمين بالتفاوض وعلى مراكز القوى لأوضاع المفاوضين عند تحديد المكان المطلوب الوصول إليه (علي وهزايمة، ٢٠٠٥: ٢٦) .وفي ظل ذلك فإن المدخل السياسي في عملية وضع المعايير المحاسبية يمثل المنهج أو المدخل لوضع المعايير المحاسبية الذي يتبنى حل تعارض المصالح بين الأطراف المستفيدة المختلفة من بينها المهنة والحكومة والأطراف المختلفة كافة، وتحقيق رغبات كل الأطراف في وقت واحد في المعيار المقترح، والمراد إصداره، وهذا المدخل يتضمن تحديد الجهة المقبولة التي تتولى قيادة عملية إصدار المعايير والجهات المشاركة بالعملية وطريقة المشاركة والتصويت والإقرار والإلزام بتطبيق المعيار.**وتتضح ملامح المدخل السياسي في وضع المعايير المحاسبية بشكل جلي في المطلبين الأساسيين اللذين يحكمان عمل مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) عند وضع المعايير المحاسبية وهما** (لطفي، ٢٠٠٥: ٣٢٧) :

١. الاستجابة لحاجات ووجهات نظر المجتمع الاقتصادي ككل وليست فقط مهنة المحاسبة.

٢. العمل من خلال الجمهور العام ليعطي للأطراف المهتمة الفرصة الكاملة للتعبير عن وجهات نظرهم.

اذ ان عملية وضع المعايير المحاسبية هي أساسا عملية واقعية.إذ إن المعيار المحاسبي كما يشبهه (Solomon's: 1978: 65- 72) بعداد السرعة في السيارة يؤثر في سلوك سائقي السيارات أو يمكن خفض الحوادث بوساطة جعل العداد يقرأ السرعة أكثر من الحقيقة، ويكون تأثيره إيجابياً أيضاً (الججاوي والعبدالله، ٢٠٠٢: ١٠) .وفي السنوات الأخيرة فإن كثيراً من الباحثين اعتبروا أن الضغط أو التحشيد (اللوبي) السياسي يعد مشكلة أمام عملية وضع المعايير المحاسبية، فالشركات لديها الحافز للضغط بالأسلوب السياسي بدلاً من الاشتراك في متطلبات العملية بشكل اعتيادي في عملية وضع المعايير، ويزداد التحشيد السياسي كلما ذهبت العملية بعيداً عن رغباتهم ومايفضلون من تطبيقات محاسبية (Konigsgruber,2009: 1).لذا يرى بعضهم بأن المدخل السياسي في هذا المجال

عبارة عن الجهد المنظم لمجموعات المصلحة الضاغطة المختلفة من أجل إجراء تعديلات في المعايير المحاسبية السائدة أو المقترحة فضلاً عن التدخل المباشر أحيانا من جانب قوى سياسية من خلال مؤسسات سياسية (فارس، ١٩٨٩: ٢١٧) .ويمكن القول بوجود ارتباط واضح بين المدخل السياسي في المحاسبة، وبين قبول أو عدم قبول الأطراف المستفيدة للعمل الذي تقوم به هيئة صياغة المعايير المحاسبية، وإذا ما أخذنا بنظر الاعتبار مصالح تلك الأطراف واختلافها فإن الحصول على القبول الكامل أو التام حول هذه المعايير يعد أمراً صعب المنال (فارس، ١٩٨٩: ٢٢٢) .إذ إن جودة المعلومات المفيدة، وعملية اختيار المعايير التي تحقق ذلك لايمكن توقعها دائماً في ظل عملية الاتفاق على اختيار الأفضل فهناك حاجة في الغالب إلى الموازنة بين حاجات مختلف الأطراف المشاركة، تتم التضحية أحيانا بالمصالح الخاصة من أجل أن تكون السياسة المحاسبية مرضية للجميع (Grif-fin,1980: 67) .لذلك فإن وضع المعايير المحاسبية يشابه عملية إنتاج القوانين السياسية، إذ تبنى على منطق سليم، وعلى الملاحظة والاختبار لآن وضع المعايير هو قرار إجتماعي فهي تضع قيوداً على التصرفات والسلوكيات.لذلك يجب أن يكونا مقبولين من الأطراف ذات العلاقة.وأن الموافقة قد تكون طوعاً أو بالقوة أو كلاهما.

ثانياً- دور المدخل السياسي في حل تعارض المصالح والوصول إلى التطبيقات المقبولة:

ينشأ الصراع في الإطار المحاسبي بسبب أن الأطراف المشاركة في العملية الاقتصادية، والذين تهتم المحاسبة بتقديم معلوماتها إليهم بأن لديهم أهداف متعارضة. هذا فضلاً عن أن المعايير المحاسبية ليست محايدة وأن لها أثارا مختلفة على مصالح الأطراف المشاركة في العملية الاقتصادية.لذا سينشأ الصراع فيما بينهم، ويحاول كل طرف فرض تلك المعايير التي تضمن تحقيق مصلحته الخاصة ولو على حساب الآخرين (فارس، ١٩٨٩: ٢١٦) .ويؤكد (Watts & Zimmerman- 1978) في إطار تطوير نظرية وضعية للمحاسبة على أن الأفراد يتصرفون لأجل تعظيم منافعهم وبالنتيجة فإن الإدارة تضغط أو تحشد على المعايير المحاسبية استناداً إلى مصلحتها الخاصة باعتبار أن تلك المعايير تؤثر على ثروتهم؛ أي أن لهم الدافع الكبير للضغط على المعايير المحاسبية التي تقود إلى زيادة الأرباح المعلن عنها، وبالتالي تقليل منفعتهم؛ لأنها ستؤدي إلى تدفقات نقدية خارجة اكبر من خلال الضرائب والتكاليف السياسية لمواجهة تدخلات الحكومة والتكاليف التنظيمية، وبالتالي تقليل حوافز الإدارة ومكافآتها (Milne,2001: 2) .

وتظهر الضغوط السياسية (Lobbying) في درجات مختلفة جداً وإن تلك الضغوط يمكن أن تعرقل الجهود الرامية إلى تحقيق التقارب على مستوى عال من الجودة.ويرى Sutton بأن جماعات الضغط تتركب على أساس اقتصادي؛ أي الموازنة بين التكاليف

والمنافع، وكلما كانت المنافع أكبر، كلما كان الضغط مبرراً.وعلى هذا الأساس تمارس الأطراف الضاغطة جهودها في كل مراحل صياغة المعيار المحاسبي سواء في فترة اقتراح المعيار أو مرحلة الدراسة الفنية والاقتراح المبدئي وعرضه على المناقشة العلنية أو مرحلة إصدار المعيار في صورته النهائية، ويتوقف توقيت الضغط المثالي كلما كان المعيار في بداياته الأولى أو مراحل اقتراحه (فارس، ١٩٨٩: ٢٢٨) .لذا تقع عقبة واحدة في مسار هيئات وضع المعايير متمثلة بمجموعة من الضغوط "السياسية" التي تنجم عن مبادرة أي مجلس يصف المعالجات المحاسبية الخاصة، والقضاء على العلاجات البديلة، و فرض شروط الافصاح الإضافية، أو تشديد التفسيرات المسموح بها.مما تفرض على المعايير المقبولة مزيداً من التحديد، وتوفير فرصة أقل للمرونة.إذ تولد كثيراً من المحاولات من قبل الأطراف المتضررة لتتحرك بقوة و ذلك لمنع واضع المعيار المحاسبي من فرض شروط غير مرغوبة من قبل تلك الأطراف للدفاع عن مصالحهم الذاتية.**لذا فإن عدم اتفاق الأطراف المستفيدة على القبول الجماعي للمعيار المقترح أو المعدل يترتب عليها نتائج مهمّة متمثلة في** (فارس، ١٩٨٩: ٢٢٢) :

١. ضرورة التنازل عن مفهوم القبول الجماعي للمعايير المحاسبية إلى مفهوم أقل من ذلك يدور حول أغلبية المستفيدين من تلك المعايير.

٢. ضرورة إكمال العمل الفني بعملية تسويق ماهرة للمعايير في أوساط الأطراف المستفيدة.

٣. صعوبة التعويل على إحداث تطورات نظرية في البناء العلمي للمحاسبة، وبالتالي أصبح من الضروري الأخذ بنظر الاعتبار التطوير التدريجي للمعايير السائدة من خلال الأخذ بنظر الاعتبار مصالح الأطراف المستفيدة المتعارضة.

ثالثاً- أساليب الضغط في إطار عملية صياغة المعايير المحاسبية:

تأخذ أساليب الضغط طرقاً عديدة من جانب جماعات الضغط على هيئة وضع المعايير المحاسبية، إذ تختار جماعات الضغط وسيلتها التي تحقق لها المنفعة الاكبر بأقل تكلفة ممكنة.**لذا يمكن تصوير أساليب الضغط كالآتي** (فارس، ١٩٨٩: ٢٢٩) :

١. **أساليب الضغط في الأمد القصير**: إذ يتعلق الضغط بهدف تغيير معيار محاسبي سائد أو مقترح، ومن أساليب الضغط هنا:

- الطريقة المباشرة –

ويُمارس من قبل جماعات الضغط نفسها من خلال الاتصالات التي تتم بينهم وبين هيئة وضع المعايير.

- الطريقة غير المباشرة – ويُمارس هذا الضغط عن طريق أطراف خارجية تتبنى وجهة نظر الضاغطين وتجند لممارسة الضغط نيابة عنهم على هيئة وضع المعايير، وتُختار هذه الجهات الخارجية لأعتقادهم في ان لها تأثيرا قويا على اعضاء هيئة وضع المعايير.وقد تتمثل هذه الجهات الخارجية بأطراف ذات علاقات معينة باعضاء هيئة وضع المعايير أو تكون أطراف ذات سلطات غير محدودة مثل الجهاز التشريعي أو التنفيذي للدولة.

٢. أساليب الضغط في الأمد الطويل:

ويرتبط هذا الضغط بتغيير أسلوب عمل هيئة وضع المعايير، والعمل على وضع تمثيل مباشر لجماعات الضغط في مجلس هيئة وضع المعايير.

إن تأثير الضغط «السياسي» يكون كبيراً حتى في الأماكن التي يوجد فيها آلية فرض وسلطة قوية، كما هو الحال في الولايات المتحدة، فوجود هيئة تبادل الأوراق المالية (SEC) كوكالة حكومية فيدرالية قوية تمتلك سلطة في فرض التقارير المالية إلا أن الشركات الكبيرة عندما تجد أن معايير FASB المقترحة غير متفقة مع مصالحها، فإنها تواجهها بالاعتراض، وأنهم يشكّلون فريقا للضغط (لوبي) على FASB لمنع إصدار المعيار من أجل تجنب التدخل الحتمي من قبل SEC.لذا تحاول في ذلك الكيانات المختصة بوضع المعايير المحاسبية إلى تنظيم هذا الصراع عن طريق اختيار تلك المعايير التي تحقق رغبات كل الأطراف في وقت واحد ولو بشكل جزئي، وعندما تفشل في ذلك: أي في التوصل إلى معايير توفيقية، يحاول كل طرف فرض معاييره المفضلة عن طريق محاولته ممارسة الضغوط على الكيان المختص بوضع تلك المعايير، وتتطور تلك الضغوط حتى تصل إلى الاستعانة بقوى خارجية عن مهنة المحاسبة لتدعيم الضغط.

إن زيادة المنافسة بين الأطراف المستفيدة توسع نطاق الصراع داخل النظام السياسي المحاسبي، لذا يمكن تحقيق التوازن بين الفرق ذات المصلحة من خلال توسيع الدعم لكل وجهات النظر، وهذا يتعلق بدرجة التنظيم المهني لعملية وضع المعايير المحاسبية (Young,1991: 809- 813) .فهناك خطورة في ان تصبح عملية وضع المعايير مسألة مسيسة على وتيرة متزايدة، فمجموعات المصالح الخاصة قد تمتلك المبادرة الإضافية من خلال قيامها بعمليات تحشيد لوكالة حكومية بهدف الحصول على أسس سياسية (او معنيين بقرارات سياسية) قد يشعرون ربما بضرورة محاربة أو مضايقة المعترضين أو المنشقين حماية للمصلحة العامة، وهناك تخوف آخر وهو أن الجمهور غير المطَّلع قد يطلب إجراءً ما، ولكن ذلك قد يكون على حساب المعايير المحاسبية ومهنة المحاسبة نفسها (بلقاوي، ٢٠٤: ٢٠٠٩) .إلا أنه يمكن القول إن أكثر القوى المقتدرة التي تؤثر في تطوير

المعايير المحاسبية هي مجموعات المستخدمين التي تتكون من مجموعات المستخدمين المهتمين بالمعايير أو المتأثرين بها وإجراءاتها (Keiso&et.al.,1995: 14) .

رابعاً- الاعتراضات على المدخل السياسي في المحاسبة:

يسود جدل واسع بالاتجاه نفسه من قبل كثير من المحاسبين يدور ضد تسييس عملية وضع المعايير المحاسبية، ويستند المعارضون للمدخل السياسي في عملية صياغة المعايير المحاسبية إلى أن جوهر المعايير المحاسبية يتمثل بالحياد، إذ يرى Solomons بأن واجب المحاسبين كمعدّين للمعلومات المحاسبية هو تقديم المعلومات التي يثق بها المجتمع، ويستند إليها في تعظيم رفاهيته وهو أمر لن يتحقق إلا إذا كانت المعايير المستخدمة في إنتاج تلك المعلومات حيادية في تمثيل الحقائق، ولن تكون كذلك إذا لم تكن محمية من أي تدخل سياسي، لذلك فإن هذا التدخل يجب أن يكون محل مقاومة المهنة (فارس، ١٩٨٩: ٢١١– ٢١٢) .ويؤكد Sterling على حياد المعايير ويرى أن استخدام الطريقة العلمية فرصة للتحرر من تأثيرات المصلحة الخاصة وبالتالي فإن عملية وضع المعايير ماهي إلا مشكلة فنية بحته ويجب أن تحل في إطار نظري وباستخدام الطريقة العلمية.ويرى معارضون آخرون بأن المحاسبة ذات طبيعة فنية وتخصصية، وبخاصة في مجال بناء المعايير المحاسبية مما يؤكد أهمية إدارة المهنة لمثل هذه العملية، إذ تعد مهنة المحاسبة من المهن التي تسعى إلى خدمة المصلحة العامة، وأن التدخل السياسي يسبب ضرراً مهماً إذ يشكل قيداً على نتائج التنظيم الذاتي، وبالتالي القدرة على إدامة الثقة العامة في المهنة، وفي عملية وضع المعايير المحاسبية خاصة.إلا أن آخرون يرون بأن الضغط السياسي يزداد مع مدخل التنظيم الذاتي للمهنة كون المهنة ليس لديها القوة أو السلطة للفرض أو الإلزام كما يعبر عنه القانون، وإذا ما أريد للمهنة الاستمرار فعليها استيعاب غالب الأطراف ذات المصلحة في عملية وضع المعيار المحاسبي (Zafar,2010: 1- 3) .ويرى معترضون آخرون أن المدخل السياسي منهج غير صالح لكل المجتمعات نتيجة اختلاف الأبعاد الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية للبلدان المختلفة ودرجة إيمانها بالتفاوض المهني في الإطار السياسي وقدرة المجتمع على تقبل تلك العملية أو قدرة المهنة أو الحكومة على إدارة عملية التفاوض بنجاح للوصول إلى معايير محاسبية مقبولة.إلا أن الحقيقة السائدة تفرض على المحاسبين الاعتراف بحقيقة المصالح المختلفة المرتبطة بالمعايير المحاسبية، وبالتالي الحاجة إلى الاعتراف بالبعد السياسي في العمل وقبوله؛ لأنه أصبح حقيقة واقعة، ويجب أن يستكمل المحاسبون المهارة الفنية التي يتميزون بها بالمهارة السياسية المطلوبة للتعامل مع مختلف مجموعات الضغط (فارس، ١٩٨٩: ٢١٩) .

خامساً- المعايير المحاسبية السياسية ومشكلة القبول بها:

يعدُّ القبول بالطريقة أو المنتج المحاسبي من قبل الأطراف ذات المصلحة بالمعيار المحاسبي أمراً حاسماً في عملية صياغة المعايير المحاسبية في ظل المدخل السياسي، وبدون هذا القبول قد ينهار المعيار المقترح أو المعدل بالرغم من صلاحيته الفنية، وقد يصل الأمر إلى فقدان الثقة في هيئة صياغة المعيار نفسها (فارس، ١٩٨٩: ٢٢١) .إذ تمثل الفوائد الاقتصادية للمعايير المحاسبية أمراً حاسماً في عملية قبول المعيار المحاسبي كونها تشكل الأساس لإعداد التقارير المالية الخارجية، وهي موجهة أساسا للاستخدام من قبل المستثمرين الحاليين والمرتقبين والدائنين، لذا حاولت المهنة المحاسبية تطوير معايير محاسبية ذات قبول عام وتطبيق واسع، وبدون تلك المعايير سيقوم كل محاسب بتطوير معاييره الخاصة، وهنا ستكون المقارنة مستحيلة بين نتائج العمل المحاسبي للكيان الواحد بتعدد المحاسبين أو بين الكيانات الاقتصادية المختلفة (الفداغ، ٤٦: ٢٠٠٢) .وإن تغيير المعايير المحاسبية أو تطويرها يجب أن يهدف إلى تحسين المنفعة من المعلومات الناتجة لخدمة هؤلاء المستخدمين، إلا أن تحديد هذه الفوائد وقياسها هي مهمة شاقة جداً. الا ان المعايير المحاسبية تبقى مسألة ضرورية لكفاءة أداء الاقتصاد ككل بسبب اعتماد قرارات تخصيص رأس المال بشكل كبير على المعلومات المالية ذات المصداقية والموجزة والمفهومة والمعلنة على نطاق واسع.إلا أن الفوائد الناجمة عن تحسين المعايير يصعب تتبعه إذ يعد من المسائل السلوكية، أكثر من كونه مسألة تكلفة.إذ يرى Rappaport- 1964 بأن المعايير المحاسبية ذات تأثير في السلوك الاقتصادي، **ومن ثم في توزيع الثروة بين الأطراف المختلفة من خلال ثلاثة اتجاهات هي** (الججاوي، ٢٠١٠: ١٤٦– ١٤٧) :

١. التأثير في سلوك مستخدمي القوائم المالية مثل المساهمين وباقي المستثمرين.

٢. التأثير في سلوك أطراف مثل المنافسين والعمال والمجهزين والمستهلكين والهيئات الحكومية.

٣. التأثير في سلوك الشركات التي يحتمل أن تكون نداً من خلال التغذية العكسية للإبلاغ المالي طبقاً لمتطلبات المعايير المحاسبية.

ويمكن تقويم التكاليف والفوائد الاقتصادية من وجهة نظر واضعي ومستخدمي المعلومات المحاسبية، ولكن كثيرا ما يقال أن هذا التركيز ضيق جدا.ويقال إن العواقب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية هي وراء تلك التحديدات من وجهة نظر واضع أو مستخدم تلك المعلومات، والتي غالباً ما تكون عملية تستحق التقويم في عملية وضع المعايير المحاسبية كأساس لاحق في قبول المعيار (Itoh,1982: 66- 82) .

سادساً- المعايير المحاسبية السياسية والتطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية:

تواجه عملية صياغة المعايير المحاسبية في ضوء المدخل السياسي مشكلة تكوين عبء يتمثل بالانشطار الهائل للمعايير المحاسبية.**وتعد المشكلات الآتية مسببات لعبء المعايير** (بلقاوي، ٢٠٠٩: ٢٠٨) :

١. الكم الهائل من المعايير.

٢. الكم الهائل من التفاصيل التي تتطلبها المعايير.

٣. عدم وجود معايير محددة مما يجعل من عملية اختيار معايير معينة مسألة بالغة الصعوبة.

٤. فشل المعايير ذات الغرض العام بإعطاء فروق بين احتياجات المعدين والمستخدمين.

٥. فشل المعايير ذات الغرض العام في إعطاء فروق بين الوحدات العامة والوحدات غير العامة، و الكشوف المالية السنوية والمرحلية والمشروعات الكبيرة والصغيرة والكشوف المالية المدققة وغير المدققة.

٦. إفصاح مفرط من التفاصيل وقياسات معقدة أو كليهما.

ومن هذا المنطلق فإن معدي المعلومات المحاسبية والمدققين، يطمحون أساساً إلى الاطمئنان بأن ما يقدموه من معلومات في ضوء تطبيق المعايير المحاسبية ملائمة ومعبرة عن كل الحالات والحقائق التي تحصل في التطبيق الفعلي، وهو بحث أساساً عن الأمان والابتعاد عن خطر المتطلبات القانونية والتنظيمية إلا أن زخم المعايير وتفصيلاتها فضلاً عن المنهج الذي تعتمده كثير من المعايير المعدة والقائمة على تعدد القواعد في ظل المعيار يمكن أن توقعهم في تلك المطالبات (Palmrose, 2009: 285) .**ويمكن بيان آثار استخدام المعايير المحاسبية المعدة وفق المدخل السياسي في مدى قبول المعدين للتطبيقات التي تأتي بها هذه المعايير من خلال بيان ثلاثة جوانب رئيسة:**

- **تؤدي المعايير السياسية إلى زيادة وتعقيد عمل المحاسب والمدقق:**

إذ يواجه المحاسبون عدداً كبيراً غير مرن من المعايير المحاسبية، فضلاً عن العدد الكبير للقواعد والتطبيقات المسموح بها في ظل تلك المعايير، وهو ما يؤدي إلى تأثيرات مهمة وجدية على العمل المنجز من قبل المحاسبين وقيمة المعلومات المالية من وجهة نظر المستخدمين والقرارات من وجهة نظر الإدارة.فالمحاسبون ربما يفقدون أي فاعلية

أو كفاءة عند إنجازهم لمهمتهم بسبب البيانات الكبيرة العدد التي يجب أن يتجاوبوا معها ويطبقوها.كما يمكن أن نجد حالات كبيرة من إخفاقات التدقيق لأن المدقق قد فقد ما يجب أن يكون عليه تركيز التدقيق أي أن التدقيق سيكون مشتتاً.كما أن انشطار التوجيهات المحاسبية المعقدة يؤدي إلى عدم التجاوب في تطبيق هذه التوجيهات من قبل الشركات في ظل اتفاق ضمني مع المحاسبين القانونيين.فالمحاسب الممارس المحاصر قد يحشر بين متطلبات المعايير المهنية، وعدم رضا عملائه من الشركات الذين فرض عليهم تحمل عبء المعايير، ومما لاشك فيه إن هذا الموقف يؤدي إلى مضامين جدية في تحديد المسؤولية المهنية، وتآكل الأخلاق المهنية وخسارة دعم الجمهور والتنافر داخل مهنة المحاسبة (بلقاوي، ٢٠٠٩: ٢١٠) .إذ إن كثيراً من الانتقادات تتمثل في أن هيئة وضع المعايير لم تذهب بعيداً بما فيه الكفاية في التعرف إلى مطالب المعدين أو المستخدمين وحاجاتهم (Wyatt,1991: 84- 85- 86) .

♦ **إضعاف دور مهنة المحاسبة والسماح بتدخل الأطراف الأخرى في خصوصيات العمل المحاسبي:**

إن عدم مساهمة المهنة في تثقيف مكوناتها لدورها في المجتمع أو لدور إطارها المفاهيمي والفكري، فكثير من المحاسبين لا يفهمون كيف ترى هيئة وضع المعايير مهمتها ويشكو كثيرون من أن الهيئة تحاول إما لإحداث تغيير اجتماعي معين أو هي أسيرة المصالح الخاصة من دون أي اعتراف بأن الخروج من نقاء الأطر المفاهيمية غالباً ما يكون ضرورياً لتحقيق المستوى اللازم من الاتفاق على مسألة معيار ما، و ليس بالضرورة أن تعكس رغبة الهيئة في تحقيق أي مصلحة خاصة، وبالتأكيد لا تهدف إلى تعزيز بعض السياسات الاجتماعية المحددة أو غير المحددة.لذا يعد مهماً لاغراض جلب بعض النظام إلى عملية وضع المعايير، وتوفير هيكل نظامي لحل القضايا ومساعدة المستخدمين في فهم معنى التمثيل المالي من خلال الأطر الفكرية، لا بوصفها وثيقة تطبق بطريقة ميكانيكية، ولكن بوصفها إطاراً مرجعياً (Wyatt,1991: 84- 85- 86) .

♦ **اضعاف دور المعايير العلمية للمحاسبة ودور الجهات العلمية والأكاديمية:**

تتلخص الانتقادات الأكاديمية في أن تلك الأجزاء من أطر العمل هي وصفية أكثر من كونها مفاهيمية، أي عبارة عن ملخص للبدائل أكثر مما هو أساس لتوجيه القرارات.و قد قلل آخرون من قيمة وضع الإطار المفاهيمي من قبل الهيئات المحاسبية من خلال التأكيد على أن عملية وضع المعايير هي ليست أكثر من عملية سياسية من كونها بناءات وفق الأطر المفاهيمية، أو على الأقل هي عمل سياسي بما فيه الكفاية في طبيعة الواقع ودورها اكبر

من الدور الذي يقوم به الإطار المفاهيمي في عملية بناء المعايير.و قد اختار آخرون هذا الموضوع أحيانا بحجة أن هيئة وضع المعايير تحتاج إلى النظر إلى الآثار الاقتصادية في البدائل المحاسبية أي الأخذ بنظر الاعتبار المصالح الاقتصادية، مما جعل العملية سياسية أكثر مما هي خاضعة للأطر المفاهيمية للمحاسبة (Wyatt,1991: 84) .

♦ **ارتفاع تكاليف إعداد المعيار المحاسبي في ضوء المدخل السياسي**:

إن تكاليف عملية التغيير المحاسبي المطلوبة والأكثر وضوحاً والتي تؤثر في المصدّرين للبيانات المالية تتمثل بما يأتي:

- تكاليف فهم المعالجة والمعلومات الناتجة في ضوء متطلبات المعيار الجديد.
- تكاليف متطلبات التدقيق وفقا للمتطلبات الواردة في المعيار الجديد.
- تكاليف نشر المعلومات (أو الابلا غ) لأولئك الذين يجب أن يحصلون عليها.

إن حصر مثل هذه التكاليف ومتطلباتها يشير إلى حجمها الكبير والمؤثر في متطلبات العمل المحاسبي، وبخاصة إذا ما كانت تلك العملية تحصل باستمرار في العمل المحاسبي من خلال إصدار المعايير.

♦ **التكلفة الاقتصادية المحتملة التي يواجهها معدي المعلومات المحاسبية**:

والتي تنشأ من الآثار السلبية للمنافسة الناجمة عن الإفصاحات الإضافية المطلوبة. فالمعلومات الواردة في التقارير المالية الخارجية يفترض أن تستخدم من قبل المستثمرين والدائنين ووفقاً لذلك، فإن أساليب الإبلا غ المالي المتغيرة يمكن أن تؤدي إلى تغيير في قرارات المستثمر والدائن والتي تؤثر في تكلفة رأس مال الشركات و مدى توافرها.لهذا السبب، عندما تقترح معايير جديدة، فإنها ستواجه معارضة قوية لهذا الاقتراح، وهو غالباً ما يعبر عنها من قبل الشركات المتضررة خوفاً من الأثر السلبي على تكلفة رأس المال. ومن الأنواع الأخرى لنتائج المعايير في التكلفة الاقتصادية الطرق التي يمكن للإدارة أن تستجيب بها للمعيار المعدل.و كثيراً ما يظهر القلق عندما يتم التعبير عن تصميم معيار يظهر المعلومات المحاسبية للاستخدامات الخارجية عن طريق الإدارة، وبخاصة عندما لا يكون ملائما لقياس الأداء الداخلي للإدارة من وجهة نظرها.ويمكن أن يعني هذا أن المعيار المطلوب سوف يكون له نتيجة مختلة من حيث أهداف الإدارة، وهنا يمكن أن يكون له تأثير مشوش.و يجوز أن تظهر تكلفة اقتصادية مماثلة، إذا كانت هناك حالات تجبر فيها المعايير المحاسبية الإدارة لتتصرف بطريقة غير اقتصادية لتحقيق مزيد من الاستقرار أو التحسين في عمليات التشغيل قصيرة الأمد وفي النتائج المعلنة (Brown,1990: 89- 92) .

سابعاً- المعايير المحاسبية السياسية والتطبيقات المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبي:

يؤكد (Sylvain&et.al., 2006: 29) من خلال تطوير نظرية تفسيرية على أن مستخدمي القوائم المالية يشتركون في عملية وضع المعايير المحاسبية، وقد بين ذلك من خلال الربط بين خصائص عملية وضع المعايير ومحددات الأفراد في الاشتراك بالعملية والمتمثلة بالسلطة والتسييس في هيئات وضع المعايير، فإطار السلطة هو العنصرالمشغل في إطار وضع المعايير، وهو مقدمة لوصف خصائص هذه العملية.والتي تتشكل في ظلها جماعات الضغط من مجموعات المستخدمين ذوي المصلحة في المعايير المحاسبية، والتي تتجلى مصالحها أساساً في الإطار الاقتصادي للمصلحة، وإن التحشيد الذي تقوم به يهدف إلى تعظيم المنفعة الذاتية لها ولذلك فهي تحاول تسييس المعايير المحاسبية التي تبدو محققة لتلك المصلحة.**وفي إطار تلك العلاقة يمكن إبراز آثار المعايير المحاسبية السياسية في الأطراف المختلفة المستفيدة من خلال التطبيقات التي تعرضها هذه المعايير ومدى قبولها كالآتي:**

١. **ارتفاع تكاليف المعايير السياسية على الأطراف المستفيدة:**

عند دراسة العواقب الاقتصادية لكثير من المعايير المحاسبية تختلف وجهات نظر الأطراف المستفيدة فيما بين داعم وبعض معارض، وهو ما يتطلب من هيئة وضع المعايير أن تكون مصغية ومهتمة بالنتائج الاقتصادية لسلوكها، وما يتوجب أن لا تفعله الهيئة هو إصدار إعلانات مسبقة ذات دوافع سياسية وعليها أن تهتم بالمقومات، وأن تستند معاييرها على البحوث القابلة للتطبيق وأطر عمل فكرية لها أسسها في الواقع الاقتصادي.(www. scribd.com) .إن الاختيار ما بين سياسات محاسبية بديلة لها بعض التأثيرات وبدرجات متفاوتة على سلوك الأفراد أو الكيانات، إذ إن المعلومات المحاسبية قادرة على أن تؤثر على تخصيص الموارد، وتوزيع الثروات من خلال استخدام تلك المعلومات، أي بعبارة أخرى يمكن للتقارير المالية الخارجية أن تؤثر على قرارات وسلوكيات المستثمر كمتلقٍ مقصود أو آخرين ممن قد يستفيدون من هذه الجهود بالمجان مثل العاملين والمنافسين والمستهلكين والمحللين الماليين.فضلاً عن أن كثيراً من العقود والمعاهدات القانونية، كثيراً ما يعبر عنها بصيغة أرقام محاسبية أو نسب مالية كما يتحمل المستخدمون أيضاً تكاليف عندما يتم التغيير في المعاييرالمحاسبية، **وهذه التكاليف تشمل:**

- تكاليف التحليل و الفهم، و تفسير المعلومات الجديدة.
- تكاليف معالجة المعلومات المفرطة، ورفض المعلومات التي تُكرر، وإن تشخيص التكرار لا يخلو من التكاليف ايضاً.

٢. التأثير الثقافي للمعاييرالسياسية ورفع روح المنفعة الخاصة فوق المنفعة العامة:

إن الاختلاف الواضح في القواعد والإجراءات المحاسبية المتبعة في البلدان المختلفة ترجع بشكل عام إلى اختلاف العوامل البيئية المحيطة، كما أن الاختلاف في الممارسات المحاسبية الموجودة في دول العالم المختلفة تعكس الاحتياجات المختلفة للمستخدمين بها (غزوي، ٢٠١٠: ٦٤) .وهذا يعني أن لكل بيئة دولية نموذجاً ثقافياً يتفرد عن النماذج الأخرى الموجوده في بيئات أخرى، وإن ما يجعله متفرداً خصوصية عوامل البيئة الخاصة به، والتي تختلف حتماً عن عوامل بيئة أخرى (Berton& Largent,2000: 4) .لذا فإن المعرفه المحاسبية وعملية صياغة المعايير تمثل دفاع تطبيقات محاسبية منطقية ضرورية وإنتاجها كأسلحة ايديولوجية تساهم في حل الصراع في مجال توزيع الثروه الاجتماعية، حيث إن تلك التطبيقات تعدّ تراكيب اجتماعية، تعبر عن حقيقة الظاهره الاجتماعية وتسعى للتوافق معها (Lehman & Tinker,1987: 503) .

٣. تضارب المعايير والحاجة لها من قبل الأطراف المختلفة وخصوصا منها الصغيرة:

يصاب المستخدمون للمعلومات المحاسبية من الإرباك الكبير من خلال العدد الهائل والمعقد من الملاحظات الهامشية المستخدمة لشرح المتطلبات في ظل المعايير الحالية. فمستخدمو التقارير المالية للشركات الصغيرة هم عموماً قلقون بشان التعقيد الذي أوجدته اصدارات مجالس المعايير المحاسبية، فالمصطلحات المعقدة والغريبة المتخمة بها الملاحظات الهامشية يمكن أن تفهم من قبل المحاسبين ذوي الدراية بمضمون وتعقيدات المعلومات والشؤون المالية، ولا يفهمها كثير من غير المختصصين.ويعد موقف الإداريين مشابهاً لحال المستثمرين تجاه عدد المعايير وتعقيدها، ففي الحقيقة قد يفضلون إعادة كتابة العقود وتغيير ممارسات الأعمال التجارية بهدف عدم تطبيق بعض المعايير المحاسبية أو لتلافي الكلفات المفرطة لإعداد المعلومات والتحقق منها.فقد تفوق تكلفات التجاوب مع المعايير المنافع المتحققة منها (بلقاوي، ٢٠٠٩: ٢١١– ٢١٢) .

الدراسة الميدانية:

أولاً- وصف مجتمع وعينة البحث:

بغرض إجراء الدراسة الميدانية فقد اختير مجتمع معدي المعلومات المحاسبية ليمثل ثلاث طبقات هي: أساتذة الجامعة في اختصاص المحاسبة والتدقيق، وممارسو مهنة المحاسبة من المحاسبين والمدققين الداخليين، ونظراً للحجم الواسع لهذا المجتمع فقد حُدد

وحُصر بحملة الشهادات العليا فقط لارتباط البحث بموضوع متقدم من المعرفة المحاسبية. أما الطبقة الثالثة فتتمثل بالمحاسبين القانونيين ومراقبي الحسابات الممارسين من خلال مكاتب التدقيق الخاصة وديوان الرقابة المالية.

أما مجتمع الأطراف المستفيدة من المعلومات المحاسبية فيعد من المجتمعات التي يصعب حصرها لتنوعها وانتشارها الجغرافي الواسع، إذ اختيرت طبقة الإدارة، كما اختير مدير من كل شركة مساهمة مسجلة في سوق العراق للأوراق المالية.كما اختير مساهمان من كل شركة مسجلة في السوق نفسه.أما طبقة الدائنين فقد اختير مدراء المصارف العاملة في البيئة العراقية والمسجلة في سوق العراق.أما مجتمع الحكومة فقد اختير مدراء الدوائر والأقسام الحسابية في وزارة المالية.أما مجتمع سوق العراق للأوراق المالية فقد مُثِّل من خلال مجلس المفوضين والبالغ عددهم ثمانية أعضاء.أما الجمهور العام فقد اختير منه طبقة السياسيين والبرلمانيين والإعلاميين بمختلف أصنافهم كمجتمع للبحث.والجدول يوضح الآتي مجتمع البحث والعينة المختارة من كل طبقة وكالآتي:

الجدول (١)

مجتمع وعينة البحث

المجتمع	العينة	استمارات موزعة	استمارات مستردة	نسبة الاستجابة
الدائنون- (مصارف) *	١٢	١٢	١٠	٨٣٪
المستثمرين **	٢٥	٢٥	٢٤	٩٦٪
المدراء *	١٣	١٣	١٠	٧٧٪
ادارات حكومية	١٠	١٠	١٠	١٠٠٪
جمهور عام (سياسين واعلاميين)	٢٥	٢٥	٢٥	١٠٠٪
سوق الاوراق المالية	٥	٥	٥	١٠٠٪
مجموع الاستمارات	٩٠	٩٠	٨٤	٩٣٪
محاسبين (شهادات عليا)	١٠	١٠	٨	٨٠٪
مراقبي حسابات قطاع خاص***	١٨	١٨	١٧	٩٤٪
ديوان الرقابة *****	١٠	١٠	٩	٩٠٪
اساتذة الجامعة *****	٢٧	٢٧	٢٤	٨٩٪
مجموع الاستمارات	٦٥	٦٥	٦٠	٩٢٪
مجموع الاستمارات الكلية	١٥٥	١٥٥	١٤٤	٩٣٪

* عدد المصارف المسجلة في نشرة سوق العراق للاوراق المالية لعام ٢٠١١ (٢١) مصرف.

** عدد الشركات المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية لعام ٢٠١١ (٨٥) شركة.

*** عدد مراقبي الحسابات المسجلين (١٥٨) حسب نشرة نقابة المحاسبين العراقيين ذات الرقم ٤١ لعام ٢٠١٠.

**** عدد مراقبي الحسابات العاملين في ديوان الرقابة المالية (٩٦) حسب بيانات ديوان الرقابة في بغداد واربيل.

***** عدد اساتذة الجامعات العراقية بتخصص المحاسبة (٢٥٩) حسب بيانات قسم الاحصاء في وزارة التعليم المركزية واقليم كوردستان.

يتضح من الجدول أعلاه أنه وُزِّعت (١٥٥) استبانة على العينة المختارة، أعيد منها (١٤٤) استبانة اعتبرت صالحة، وبالتالي فإن الاستبانات النهائية المعتمدة بلغت (١٤٤) استبانة أي بنسبة استرداد بلغت (٩٣٪) ، وهو يشير إلى نسبة استرداد جيدة لإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة.

ثانياً- خصائص عينة البحث:

سُحبت عينة عشوائية طبقية غير تناسبية نتيجة أهمية بعض الطبقات وعلاقتها المباشرة بموضوع الدراسة، وقد تمثلت خصائص المجتمعات المدروسة بالاتي:

- **خصائص عينة الدراسة حسب المؤهلات العلمية:**

يوضح الجدول (٢) مؤهلات العينة العلمية كالاتي:

الجدول (٢)

عينة الدراسة حسب المؤهلات العلمية

المؤهل الأكاديمي	حجم العينة	نسبة العينة
دكتوراه	١١	٧,٧ ٪
ماجستير	٣١	٢١,٥ ٪
محاسبة قانونية	٣١	٢١,٥ ٪
بكالوريوس	٥٣	٣٦,٨ ٪
اخرى	١٨	١٢,٥ ٪
المجموع	١٤٤	١٠٠٪

يتضح من خلال الجدول (٢) أن المؤهلات العلمية لأفراد العينة قُسمت إلى خمس فئات، حيث يتبين أن حملة شهادة الدكتوراه كانوا بنسبة ٧,٧٪ وحملة شهادة الماجستير بنسبة

٢١,٥ ٪ وحملة شهادة المحاسبة القانونية بالنسبة نفسها وحملة شهادة البكالوريوس بنسبة ٣٦,٨٪ أما حملت الشهادات الأخرى غير المذكورة كانوا بنسبة ١٢,٥٪.مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة كانت من حملة الشهادات العليا الدكتوراه والماجستير والمحاسبة القانونية حيث بلغ مجموع نسبتهم ٥٠,٧٪.وهو ما يستهدفه البحث.

- **خصائص عينة الدراسة من حيث المؤهلات العملية (الخبرة) :**

توضح النتائج الظاهرة في الجدول (٣) عدد سنوات الخبرة لعينة البحث كالاتي:

الجدول (٣)

المؤهلات العملية لعينة الدراسة

سنوات الخبرة	حجم العينة	نسبة العينة
اقل من ٥ سنوات	١٤	٩,٧ ٪
من ٥– ١٠ سنوات	٣٢	٢٢,٢ ٪
من ١٠– ١٥ سنة	٢٤	١٦,٧ ٪
من ١٥– ٢٠ سنة	٢٢	١٥,٣ ٪
٢٠ فاكثر	٥٢	٣٦,١ ٪
المجموع	١٤٤	١٠٠٪

يتضح من خلال الجدول (٣) أن غالب أفراد العينة هم من ذوي الخبرة التي تزيد عن (١٥) سنة، وبما يشكل نسبة (٤٥٪) من العينة، وأن (١١) فرداً» هم من ذوي الخبرة التي تتراوح بين (١٠– ١٥) سنة أي بنسبة (٢٥٪) ، في حين كان (١٣) فرداً تتراوح خبراتهم بين (٥– ١٠) سنة وبما يشكل نسبة (٣٠٪) من أفراد العينة، وهو ما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة يمتازون بالخبرة الأكاديمية أو المهنية الطويلة.

ثالثاً- نتائج اختبار صدق وثبات الاستبانة:

اُختبرصدق الاستبانة وثباتها كالآتي:

- **الصدق الظاهري للاستبانه:**

عُرضت الاستبانة الأولية لأغراض التحكيم على مجموعة من الأساتذة المتخصصين. وقد تم الحرص على مناقشة المقترحات والتعديلات المقدمة، والاستجابة لآراء ومقترحات السادة المحكمين والقيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة حتى تم الوصول للاستبانه النهائية كما في الملحق (١) التي وُزعت على العينة المختارة.

- **ثبات الاستبانة:**

تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقة التجزئة النصفية Split- Half الذي تم من خلاله إيجاد معامل ارتباط سبيرمان بين معدل الأسئلة الفردية ومعدل الأسئلة الزوجية لكل محور وقد صُححت معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون.وتؤكد نتائج الاختبار على أن معامل الثبات يجب أن يساوي أو يزيد عن (٠,٦٧٪) .وعلى هذا الأساس فقد بلغ معامل الارتباط (٠,٦٨٢) مما يشير إلى الثبات العالي للأداة المستخدمة بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) .

اختبار فرضيات البحث:

١. طبيعة المدخل السياسي في العراق باستخدام التحليل الاحصائي:

تم التعبير عن المتغير الرئيس الأول المتمثل بالمدخل السياسي في العراق، بأربع وثلاثين متغيراً فرعياً تم عرضها في ثمانية محاور كالاتي:

◄ **المحور الأول- طبيعة البيئة المحاسبية العراقية والتسييس:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال أربعة متغيرات فرعية، إذ تؤشر نتائج التحليل إلى أن متغير وجود أطراف مؤثرة في عملية صياغة المعايير المحاسبية يعد أساساً رئيساً للتعبير عن ملامح التسييس في البيئة العراقية إذ حصل على المرتبة الأولى بوسط حسابي (٣,٧٨٤٧) وبنسبة مئوية قدرها (٧٥,٧٪) ، في حين حصل متغير اعتماد البيئة المحاسبية في العراق على النقل من بيئات محاسبية أخرى للمعايير والقواعد والطرق على وسط حسابي (٣,٧٥٠٠) وبنسبة مئوية (٧٥٪) .فيما حصل متغير اعتماد البيئة المحاسبية على آراء جهة محددة لتوجيه عملية صياغة المعايير المحاسبية بشكل خاص على وسط حسابي (٣,٥٢٧٨) وبنسبة مئوية (٧٠,٥٥٪) .

الجدول (٤)

نتائج التحليل الاحصائي لطبيعة البيئة العراقية والتسييس

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	تعد البيئة المحاسبية العراقية بيئة معتمدة على التفاوض والضغط في مجال صياغة المعايير وتبني الطرق والقواعد المحاسبية.	٣,٣١٩٤	٦٦,٣٩٪	١,١٦٢٦٦
٢	هناك أطراف مختلفة مؤثرة في عملية صياغة واقرار المعايير والطرق المحاسبية في العراق	٣,٧٨٤٧	٧٥,٧٪	٠,٩٨٣٥٢

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
٣	ان البيئة المحاسبية في العراق تعتمد في اختيار وتبني المعايير والطرق على آراء جهة محددة أو نقلاً عن بيئات محاسبية دولية اخرى.	٣,٥٢٧٨	٧٠,٥٪	١,١٤٦٢٦
٤	تعتمد البيئة المحاسبية في العراق عند اختيار وصياغة المعايير على النقل من بيئات محاسبية دولية اخرى.	٣,٧٥٠٠	٧٥٪	١,٠٣٤٣٧
	متوسط المتوسطات	٣,٥٩٥٤	٧١,٩٠٪	

فيما كان متغير اعتماد البيئة العراقية على التفاوض والضغط في عملية صياغة المعايير للوصول إلى المعايير التي تحقق مصالح بعض الاطرا ف قد حصل على وسط حسابي (٣,٣١٩٤) وبنسبة مئوية (٦٦,٣٩٪) .وهذا يدل على أن محور عملية التسييس المحاسبي في العراق يتمثل بوجود أطراف مؤثرة في عملية صياغة المعايير المحاسبية إلا أنها ما زالت لاتستخدم التفاوض والضغط من أجل تحقيق مصالحها بدرجة كبيرة مما يشير إلى وجود ملامح التسييس، ولكنها تستخدم بدلاً من الضغط والتحشيد الميل إلى استيراد والنقل للمعايير والتطبيقات المحاسبية واعتمادها على بيئات محاسبية أخرى خارجية.

◄ **المحور الثاني:- الأطراف المؤثرة في العملية السياسية المحاسبية في العراق:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال ستة متغيرات فرعية.وقد أبرزت نتائج التحليل الإحصائي لآراء العينة المدروسة، وكما هي موضحة بالجدول (٥) دور التدخل الحكومي في عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق المرتبه الأولى بوسط حسابي قدره (٣,٧٩٨٦) ، وبنسبة مئوية (٧٥,٩٧ ٪) ، مما يشير إلى أنه الطرف الأكثر تأثيراً وسيطرة على عملية صياغة المعايير المحاسبية، في حين كان الوسط الحسابي لمتغير تدخل المهنة في عملية صياغة المعايير المحاسبية فقط بمقدار (٣,٥٥٥٦) وبنسبة مئوية (٧١,١١٪) كمتغير تالٍ في درجة التدخل والسيطرة.فيما تلاه تأثير المحاسبين من الأكاديميين في عملية وضع المعايير المحاسبية إذ حصل على وسط حسابي (٣,٢٩٨٦) ، وبنسبة مئوية (٦٥,٩٧٢٪) .فيما جاء دور سوق الأوراق المالية في التأثير تالياً بوسط حسابي (٣٧٤٣,٠) ، وبنسبة مئويه (٦٠,٦٩٤٪) .فيما احتل المرتبة الأخيرة في درجة التأثير من وجهة نظر العينة كل من المستثمرين وإدارات الشركات في عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٢,٧٨٤٧) وبنسبة مئوية (٥٥,٦٩٤٪) .وهذا يدل على أن الحكومة والمهنة هم أكثر الأطراف مشاركة في عملية توجيه وصياغة المعايير المحاسبية في العراق.

الجدول (٥)

نتائج التحليل الاحصائي حول ألأطراف المؤثرة في العملية السياسية المحاسبية

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
١	تعد الحكومة من الجهات البارزة في التأثير على عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٣,٧٩٨٦	٪٧٥,٩٧٢	٠,٩٩٣٥٤
٢	تعد المهنة المحاسبية من خلال نقابة المحاسبين والمدققين عنصر مؤثر بشكل قوي في صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٣,٥٥٥٦	٪٧١,١١٢	١,٠٢٩٤٨
٣	يعد سوق العراق للاوراق المالية ذو تأثير كبير في عملية صياغة المعايير المحاسبية.	٣,٠٣٤٧	٪٦٠,٦٩٤	١,٠٦٧٠٧
٤	للأكاديمين المحاسبين في الجامعات العراقية دور فاعل في صياغة المعايير المحاسبية.	٣,٢٩٨٦	٪٦٥,٩٧٢	١,٠٨٤٤١
٥	للمستثمرين دور مهم في صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٢,٧٨٤٧	٪٥٥,٦٩٤	١,١١٦٧١
٦	لمديري الشركات الخاصة الكبيرة تأثير مهم في صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٢,٧٨٤٧	٪٥٥,٦٩٤	١,٠٧١٩٨
	متوسط المتوسطات	٣,٢٠٩٥	٪٦٤,١٩	

◄ **المحور الثالث: طبيعة ومفهوم المدخل السياسي في العراق:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال أربعة متغيرات فرعية وكما هي موضحة بالجدول (٦).

الجدول (٦)

نتائج التحليل الاحصائي لطبيعة ومفهوم المدخل السياسي في العراق

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يعد وضع المعايير المحاسبية في العراق ناتج لعملية تفاوضية بين الأطراف المختلفة ذات المصلحة في المعايير المحاسبية.	٣,٢٠١٤	٪٦٤,٠٢٨	١,٠٢١٣١
٢	يعد وضع المعايير المحاسبية في العراق ناتج لعملية تفاوضية بين الأطراف المسيطرة على المهنة المحاسبية.	٣,٤٦٥٣	٪٦٩,٣٠٦	٠,٩٩٥٨٩
٣	لاتخضع عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق للتفاوض وانما للاراء المتعددة.	٣,٣٣٣٣	٪٦٦,٦٦	٠,٩٣١٢٠
٤	تخضع عملية صياغة المعيار المحاسبي بشكل تام لأرادة جهة واحدة مسيطرة.	٣,٢٧٠٨	٪٦٥,٤١٦	١,٢١٨٨٤
	متوسط المتوسطات	٣,٣١٧٧	٪٦٦,٣٥	

إذ تمثلت نتائج التحليل الاحصائي بحصول متغير مفهوم المدخل السياسي كونه ناتجاً لعملية تفاوضية بين الأطراف المسيطرة فقط على المهنة المحاسبية أعلى وسط حسابي بمقدار (٣,٤٧) أي بنسبة مئوية بلغت (٦٩,٣١٪) .تلاه متغير كون البيئة المحاسبية في العراق لا تخضع للتفاوض في عملية صياغة المعايير المحاسبية، وإنما تقوم على الفرض للمعيار المحاسبي بوسط حسابي بمقدار (٣,٣٣) ؛ أي بنسبة مئوية بلغت (٦٦,٦٦٪) ، وهذا يدل على وجود التفاوض بين القوى المسيطرة فقط والتي تستطيع الفرض عن طريق القوانين.فيما اعتبرت العينة أن عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق تخضع لسيطرة جهة واحدة بشكل تام بوسط حسابي (٣,٢٧) ، وبنسبة مئوية (٦٥,٤٢ ٪) .وتشير آراء العينة حول كون المدخل السياسي القائم في العراق ناتجاً لعملية تفاوضية بين الأطراف المختلفة ذات المصلحة في صياغة المعايير المحاسبية إلى حصوله على أدنى وسط حسابي بمقدار (٣,٢٠) ؛ أي بنسبة مئوية (٦٤,٠٣ ٪) .وتشير مجمل نتائج المحور إلى وجود المدخل السياسي التفاوضي، ولكنه محصور بين الأطراف المسيطرة، وبخاصة الأطراف الحكومية الممثلة بمجلس المعايير العراقي.

◄ **المحور الرابع: حاجة العراق إلى وضع المعايير وفق المفهوم العلمي أو السياسي أو الدولي:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال أربعة متغيرات فرعية، وكما هي موضحة بالجدول (٧) .وتشير نتائج التحليل إلى أهمية تبني المدخل العلمي مع الاستفادة من المعايير الدولية بوسط حسابي (٤,٠٠٦٩) وبنسبة مئوية (٨٠,١٣٪) ، فيما كانت إجاباتهم حول إعداد المعايير المحاسبية بالتوافق من قبل جميع الأطراف ذات الصلة هو الأسلوب الأمثل والأفضل للبيئة العراقية بوسط حسابي (٣,٧٨) ، وبنسبة مئوية (٧٥,٦٩ ٪) .أما آراء العينة حول إعداد المعايير المستخلصة من الدراسات والبحوث الأكاديمية والمهنية هو الأسلوب الأكثر ملائمة للبيئة العراقية بوسط حسابي (٣,٥٨) وبنسبة مئوية (٧١,٥٣ ٪) .أما بالنسبة إلى تبني المعايير الدولية بشكل كامل تبين نتائج التحليل الاحصائي لآراء العينة وسط حسابي (٣,٣٦) وبنسبة مئوية (٦٧,٢٢٪) ، مما يدلل على اتفاق آراء العينة حول تبني معايير علمية، ولكن وفقاً للمدخل السياسي التفاوضي بين أصحاب المصلحة بالمعيار، وهو ما تعده العينة الأسلوب الأكثر ملائمة للبيئة العراقية.

الجدول (٧)

نتائج التحليل الاحصائي لطبيعة المداخل الملائمة لوضع المعايير المحاسبية في العراق

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
١	تعد المعايير المستخلصة من الدراسات والبحوث الأكاديمية والمهنية هي المعايير الأكثر ملائمة للبيئة العراقية	٣,٥٧٦٤	٪٧١,٥٢٨	١,٠١٤٤٤
٢	تعد المعايير المعدة والمقبولة بالتوافق من قبل جميع الأطراف ذات الصلة بالمعيار هي الأسلوب الامثل للبيئة العراقية	٣,٧٨٤٧	٪٧٥,٦٩٤	٠,٨٧٨٣٦
٣	تبني المعايير الدولية بشكل كامل يعتبر امرا مفيدا للبيئة العراقية.	٣,٣٦١١	٪٦٧,٢٢٢	١,١٦٢٤١
٤	تبني معايير علمية تاخذ بنظر الاعتبار الاستفادة من المعايير الدولية والحصول على توافق جميع الأطراف المتاثرة بها تعد الأسلوب الامثل.	٤,٠٠٦٩	٪٨٠,١٣٨	٠,٩١٢٢١
	متوسط المتوسطات	٣,٦٨٢٣	٪٧٣,٦٥	

◄ **المحور الخامس- الحاجة إلى المدخل السياسي وأهميته:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال أربعة متغيرات فرعية.حيث تشير نتائج التحليل إلى حصول متغير مساهمة المدخل السياسي في رفع مستوى ثقة الأطراف المستفيدة المختلفة على المرتبة الأولى بوسط حسابي (٣,٥٦) ، وبنسبة مئوية (٧١,٢٥ ٪) .أما مساهمة المدخل السياسي في زيادة اهتمام الجامعات بعملية صياغة المعايير المحاسبية، فقد أيد أفراد عينة الدراسة بوسط حسابي (٣,٥٢) ، وبنسبة مئوية (٧٠,٤٢ ٪) .كما تشير نتائج التحليل إلى مساهمة المدخل السياسي في تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة، ومساهمته في رفع مستوى المهنة بوسط حسابي (٣,٤٥) وبنسبة مئوية (٦٩,١٧٪) .ومما تقدم يمكن بيان أهمية المدخل السياسي ومساهمته في دعم الأطراف المختلفة المستفيدة من المعايير المحاسبية.

الجدول (٨)

نتائج التحليل الاحصائي لمدى الحاجة للمدخل السياسي واهميته في العراق

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يساهم المدخل السياسي في تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة المختلفة وحاجاتها المختلفة من المعايير.	٣,٤٥٨٣	٪٦٩,١٦٦	١,٠٠٩٥٧
٢	يساهم المدخل السياسي في زيادة اهتمام الجامعات بعملية صياغة المعايير عندما تكون طرفا في العملية.	٣,٥٢٠٨	٪٧٠,٤١٦	١,٠٥٧٥٧

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
٣	يساهم المدخل السياسي في رفع مستوى المهنة من خلال دعم دورها في عملية صياغة المعايير المحاسبية.	٣,٤٥٨٣	٦٩,١٦٦٪	١,٠٥٦٩٥
٤	يساهم المدخل السياسي في رفع مستوى ثقة الأطراف المستفيدة في المعايير من خلال مشاركتهم باعدادها.	٣,٥٦٢٥	٧١,٢٥٪	٠,٩٨٧٤٧
	متوسط المتوسطات	٣,٥٠٠٠	٧٠٪	

◄ **المحور السادس: الآثار الاقتصادية والثقافية للمدخل السياسي:**

تم تمثيل المحور من خلال أربعة متغيرات فرعية وكما في الجدول (٩) .حيث تشير نتائج التحليل إلى أن كلاً من متغير مساهمة المدخل السياسي في زيادة عدد المعايير والطرق المقبولة، ومتغير مساهمة المدخل السياسي في زيادة تأثير الأطراف المتنفذة في عملية صياغة المعايير إلى حصولهما على وسط حسابي متعادل بمقدار (٣,٤٤) وبنسبة مئوية (٦٨,٨٨٪) .وأيدت عينة البحث مساهمة المدخل السياسي في ظهور عمليات الضغط والتحشيد من أجل التأثير وتغليب المصلحة الخاصة بوسط حسابي (٣,٢٩) ، وبنسب مئوية (٦٥,٩٧٪) .كما حصل متغير مساهمة المدخل السياسي في تعميق ثقافة التحشيد والضغط على وسط حسابي (٣,٢٨) ، وبنسبة مئوية (٦٥,٩٦ ٪) .مما يشير إلى أن هناك آثاراً اقتصادية وثقافية ناتجة عن عمليات الضغط والتحشيد في ظل المدخل السياسي لدى معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية بالمستوى نفسه لعملية صياغة المعايير في العراق.

الجدول (٩)

نتائج التحليل الاحصائي للاثار الاقتصادية والثقافية للمدخل السياسي

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يساهم المدخل السياسي في زيادة عدد المعايير والطرق المقبولة استجابة لمتطلبات الجهات المختلفة المؤثرة في وضع المعيار.	٣,٤٤٤٤	٦٨,٨٨٨٪	٠,٩٥١٨٣
٢	يساهم المدخل السياسي في زيادة تأثير الأطراف المتنفذة على عملية اعداد المعايير دون غيرها من الأطراف الصغيرة وغير المؤثرة.	٣,٤٤٤٤	٦٨,٨٨٨٪	٠,٩٨٠٧٨
٣	يساهم المدخل السياسي في ظهور عمليات الضغط والتحشيد من أجل التأثير في المعيار بما يتناسب والمصلحة الخاصة.	٣,٢٩٨٦	٦٥,٩٧٢٪	١,٠٠٤٠٥
٤	يساهم المدخل السياسي في تعميق ثقافة التحشيد والضغط والتفاوض من أجل تغليب المصلحة الخاصة على المصلحة العامة.	٣,٢٨٤٧	٦٥,٩٦٤٪	١,٠٩٤٥٧
	متوسط المتوسطات	٣,٣٦٨٠	٦٧,٣٦٪	

◄ **المحور السابع: الجهة التي يجب ان تقود عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق:**

توضح نتائج التحليل الإحصائي حصول المهنة المحاسبية كجهة مؤهلة لقيادة عملية صياغة المعايير المحاسبية على أعلى وسط حسابي بمقدار (٣,٩٧) ، وبنسبة مئوية (٧٩,٤٤٪) .فيما تلا ذلك أهمية اشتراك كل من مهنة المحاسبة والحكومة في قيادة وتوجيه عملية صياغة المعايير المحاسبية بوسط حسابي (٣,٩٥) وبنسبة مئوية (٧٩,١٧ ٪) أما آراء أفراد عينة الدراسة: على أن تقود الحكومة بشكل خاص عملية صياغة المعايير المحاسبية بأقل وسط حسابي بمقدار (٣,٢٢) وبنسبة مئوية (٦٤,٤٤ ٪) .

الجدول (١٠)

نتائج التحليل الإحصائي للطرف الذي يجب أن يقود عملية بناء المعايير في العراق

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يجب ان تقود مهنة المحاسبة عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٣,٩٧٢٢	٧٩,٤٤٤٪	٠,٩٨٩٠٦
٢	يجب ان تقود الحكومة عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٣,٢٢٢٢	٦٤,٤٤٤٪	١,١٧٣٣٩
٣	يجب ان تشترك كل من المهنة والحكومة في قيادة عملية صياغة المعايير المحاسبية.	٣,٩٥٨٣	٧٩,١٦٦٪	١,٠٦٣٥٤
	متوسط المتوسطات	٣,٧١٧٦	٧٤,٣٥٪	

◄ **المحور الثامن: متطلبات مدخل سياسي ناجح في العراق:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال خمسة متغيرات فرعية، إذ تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى ان عدم إهمال الأطراف المتأثرة بعملية صياغة المعايير المحاسبية في البيئة العراقية يعد من أهم متطلبات المدخل السياسي الناجح حيث حصل على المرتبة الأولى بوسط حسابي (٤,١٥) وبنسبةمئوية (٨٣,٠٦ ٪) ، ويليه تفعيل دور الجامعات في عملية صياغة المعايير المحاسبية كثاني أهم متطلبات نجاح المدخل السياسي بوسط حسابي (٤,٠٧) وبنسبة مئوية (٨١,٣٩ ٪) .وكذلك تشير نتائج التحليل إلى أهمية الدعم القانوني لعملية صياغة المعايير المحاسبية من خلال إعطاء قوة الإلزام التي تعدّ من متطلبات نجاح المدخل السياسي وفق آراء معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية بوسط حسابي (٤,٠٥) وبنسبة مئوية (٨٠,٩٧ ٪) .فيما حصل متغير أهمية مزاوجة المدخل العلمي مع المدخل السياسي كأحد متطلبات نجاح المدخل السياسي في مجال اختيار الموضوع وإعداد مسودة المعيار المحاسبي في البيئة العراقية على وسط

حسابي (٣,٧١) ، وبنسبة مئوية (٧٤,١٧٪) .كما حصل متغير أهمية دعم الجانب الاعلامي لعملية وضع المعايير المحاسبية كأحد متطلبات نجاح المدخل السياسي حسب آراء عينة الدراسة للبيئة العراقية على وسط حسابي (٣,٦٧) وبنسبة مئوية (٧٣,٣٣٪) .

الجدول (١١)

نتاج التحليل الإحصائي لمتطلبات مدخل سياسي ناجح في العراق

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يساهم الدعم القانوني لعملية إصدار المعيار المحاسبي من خلال إعطاءه قوة الإلزام في نجاح المدخل السياسي في العراق.	٤,٠٤٨٦	٪٨٠,٩٧٢	٠,٨٣٩٠٠
٢	عدم اهمال كافة الأطراف المتاثرة بعملية صياغة المعايير المحاسبية يساهم في نجاح عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٤,١٥٢٨	٪٨٣,٠٥٦	٠,٨٣٠٥٣
٣	يساهم مزاوجة المدخل العلمي مع المدخل السياسي في مجال اختيار الموضوع واعداد مسودة المعيار المحاسبي في نجاح المدخل السياسي.	٣,٧٠٨٣	٪٧٤,١٦٦	٠,٩٤٥١٨
٤	يساهم دعم الجانب الاعلامي لعملية إصدار المعايير المحاسبية والتثقيف بشانها في نجاح المدخل السياسي في العراق.	٣,٦٦٦٧	٪٧٣,٣٣٤	٠,٩٣١٢٠
٥	رفع دور الجامعات في المساهمة في تطوير وصياغة المعايير المحاسبية.	٤,٠٦٩٤	٪٨١,٣٨٨	١,٠١٤٩٤
	متوسط المتوسطات	٣,٩٢٩٢	٪٧٨,٥٨	

ومن خلال نتائج متوسط المتوسطات لمحاور المتغير الرئيس يتضح أن محور حاجة العراق لمتطلبات مدخل سياسي ناجح في عملية صياغة المعايير المحاسبية من وجهة نظر معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية قد حصل على أعلى متوسط من بين المحاور الأخرى بوسط (٣,٩٣) ، وبنسبة مئوية (٧٨,٥٨ ٪) ، مما يعني أن هناك اتفاقاً بين آراء العينة على أن هناك مدخلاً سياسياً وذا أهمية مرتفعة لبيئة العراق، يليه محور الأطراف التي يجب أن تقود عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق بمتوسط بلغ (٣,٧٢) وبنسبة مئوية (٧٤,٣٥ ٪) ، أما محور حاجة العراق إلى وضع معايير محلية وفقا للمدخل العلمي أو السياسي أو الدولي فقد حصل على متوسط بمقدار (٣,٦٨) وبنسبة مئوية (٧٣,٦٥ ٪) .وتشير نتائج التحليل حول تأييد أفراد العينة لطبيعة البيئة المحاسبية والتسييس في العراق بوسط حسابي (٣,٦٠) وبنسبة مئوية (٧١,٩٠ ٪) ، كما توضح آراء العينة من معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية على أن الآثار الاقتصادية والثقافية للمدخل السياسي في عملية صياغة المعايير المحاسبية تحتل المرتبة الأخيرة في دورها في تشكيل المدخل السياسي في البيئة العراقية، إذ حصل المحور على متوسط بمقدار (٣,٣٧) ، وبنسبة مئوية

(٦٧,٣٦ ٪) .وهو ما يشير إلى دعم العينة لوجود مدخل سياسي ناجح في عملية صياغة المعايير المحاسبية.ويتضح ان البيئة العراقية هي بيئة سياسية وتستخدم في حقيقتها المدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية.

٢. التطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية في العراق باستخدام التحليل الإحصائي:

تم التعبير عن المحور من خلال سبعة عشر متغيراً مُثلت بأربعة محاور رئيسة كالآتي:

◄ **المحور الأول:– الآثار الإيجابية للمدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية في العراق:** لقد تم التعبير عن هذا المحور من خلال خمسة متغيرات فرعية، إذ احتل فيها المرتبة الأولى دور المدخل السياسي في تفعيل مساهمة المهنة في قيادة عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٣,٨٥) ، وبنسبة مئوية (٧٧٪) .وتؤكد نتائج التحليل أيضاً مساهمة المدخل السياسي في رفع درجة مشاركة المهنة في عملية صياغة المعايير المحاسبية بوسط حسابي (٣,٦٥) ، وبنسبة مئوية (٧٣ ٪) .كما أيدت العينة بأن المدخل السياسي يوفر فرصة لمهنة المحاسبة لتبني المعايير المحاسبية التي تلائم وجهة نظر المهنة ومتطلباتها بوسط حسابي (٣,٦٣) ، وبنسبة مئوية (٧٢,٦٧ ٪) مع فارق بسيط عن متغير مساهمة المدخل السياسي في معرفة المهنة بحاجات الأطراف المستفيدة وتلبيتها بوسط حسابي (٣,٦٣) وبنسبة مئوية (٧٢,٣٣ ٪) .كما تشير النتائج إلى أن المدخل السياسي يساعد المهنيين الالتزام بالمعايير المحاسبية كونها نتاج لمتطلباتهم، إذ حصل هذا المتغير على وسط حسابي (٣,٥٦) ، وبنسبة مئوية (٧١,٣٣ ٪)

الجدول (١٢)

نتائج التحليل الاحصائي للتأثيرات الإيجابية للمدخل السياسي في التطبيقات المحاسبية للمعدين

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يوفر المدخل السياسي الفرصة لمهنة المحاسبة لتبني المعايير المحاسبية التي تلائم توجهات المهنة ومتطلباتها العملية في العراق.	٣,٦٣٣٣	٧٢,٦٦٦٪	٠,٩٩٠٩٢
٢	يساهم المدخل السياسي في معرفة المهنة بحاجات الأطراف المستفيدة وتحقيقها مما يؤدي إلى رفع مكانة ودور المهنة واهميتها في المجتمع.	٣,٦١٦٧	٧٢,٣٣٤٪	١,٠٢٦٦٢
٣	يساعد المدخل السياسي المهنيين على الالتزام بالمعايير كونها نتاج لمتطلباتهم.	٣,٥٦٦٧	٧١,٣٣٤٪	٠,٩٠٨٨٤

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
٤	يساهم المدخل السياسي في رفع درجة مشاركة المهنة أو قيادة عملية اعداد المعايير المحاسبية.	٣,٦٥٠٠	٧٣٪	١,٠٢٢٢١
٥	تعد المهنة هي الجهة الأفضل لقيادة عملية إدارة وصياغة المعاييرالمحاسبية في العراق.	٣,٨٥٠٠	٧٧٪	٠,٩٧١٢٠
	متوسط المتوسطات	٣,٦٦٣٣	٧٣,٢٧٪	

◄ **المحور الثاني**: **المناهج المفضلة للمدخل السياسي من قبل معدي المعلومات المحاسبية**: لقد تم التعبير عن هذا المحور من خلال ثلاثة متغيرات فرعية كالاتي:

الجدول (١٣)

نتائج التحليل الإحصائي للمناهج المفضلة للمدخل السياسي لمعدي المعلومات المحاسبية

ت	النتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	تعد الحكومة هي الأفضل لتولى إدارة عملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق.	٢,٩٦٦٧	٥٩,٣٣٤٪	١,٢٣٤٦٢
٢	يساهم تبني منهج مختلط بين المهنة المحاسبية والحكومة في إدارة صياغة المعايير المحاسبية هو أفضل مدخل يمكن اعتماده في العراق.	٣,٧١٦٧	٧٤,٣٣٤٪	١,٠٢٦٦٢
٣	يعد المدخل التفاوضي بين الجهات ذات المصلحة في عملية اعداد واصدار المعايير المحاسبية هو الملائم للبيئة العراقية.	٣,٥٣٣٣	٧٠,٦٦٦٪	١,٠٦٥١١
	متوسط المتوسطات	٣,٤٠٥٦	٦٨,١١٪	

اذ تؤكد نتائج التحليل الإحصائي إلى أن تبني منهج مختلط بين المهنة والحكومة في عملية قيادة وتوجيه صياغة المعايير المحاسبية هو أفضل مدخل يمكن اعتماده في العراق فقد حصل على أعلى وسط حسابي بمقدار (٣,٧٢) وبنسبة مئوية (٧٤,٣٣٪) .كما ايد أفراد العينة بأن المدخل التفاوضي بين الجهات ذات المصلحة في عملية صياغة المعايير هو الملائم بالنسبة لمعدي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية إذ حصل على وسط حسابي (٣,٥٣٣) وبنسبة مئوية (٧٠,٦٦٦٪) .فيما حصل متغير أهمية تولي الحكومة عملية قيادة وتوجيه إصدار المعايير ادنى مرتبة بوسط حسابي (٢,٩٧) وبنسبة مئوية (٥٩,٣٣٪) .

◄ **المحور الثالث**: **درجة تفضيل معدي المعلومات المحاسبية للمدخل السياسي أم العلمي أم المعايير الدولية**: يضم المحور أربعة متغيرات فرعية كما هي موضحة

بالجدول (١٤) ، إذ يتمثل تفضيل المدخل العلمي والتفاوضي المتغير الذي حصل على أعلى وسط حسابي بمقدار (٣,٩٣) وبنسبة مئوية (٧٨,٦٧٪) ، تلاه متغير مساهمة المدخل السياسي في زيادة عبء المحاسبين والناتج عن زيادة التطبيقات المقبولة ومصالحها بوسط حسابي بمقدار (٣,٥٠) ؛ أي بنسبة مئوية بلغت (٧٠٪) ، فيما اعتبرت العينة تفضيل المدخل العلمي الصرف أكثر فائدة للبيئة العراقية بوسط حسابي ضئيل نسبياً (٢,٨٨) أي بنسبة مئوية (٦٨,٦٧٪) ، فيما تم تفضيل تبني المعايير الدولية بوسط حسابي ضئيل جداً أيضاً بمقدار (٢,٨٨) وبنسبة مئوية (٥٧,٦٧٪) .

الجدول (١٤)

نتائج التحليل الإحصائي لتفضيل المعدين للمدخل السياسي أم العلمي أم المعايير الدولية

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يعد تبني المعايير الدولية في العراق بدلا من صياغة معايير محلية مفيدا وناجحا	٢,٨٨٣٣	٪٥٧,٦٦٦	١,٢٤٩٩٧
٢	يساهم تبني إصدار معايير وفق المدخل العلمي الصرف امرا أكثر فائدة في البيئة العراقية	٣,٤٣٣٣	٪٦٨,٦٦٦	١,٠٩٤٩٣
٣	ان تبني مدخلا علميا وتفاوضيا مع الاستفادة من المعايير الدولية هو المدخل الأكثر نجاحا في البيئة العراقية.	٣,٩٣٣٣	٪٧٨,٦٦٦	٠,٩٨٩٢١
٤	المدخل السياسي يساهم في زيادة عبء المحاسبين والمدققين كونه يزيد من التطبيقات المقبولة لتنوع متطلبات الأطراف المستفيدة ومصالحها في التطبيقات الجديدة.	٣,٥٠٠٠	٪٧٠	١,٠٣٣٣٤
	متوسط المتوسطات	٣,٤٤	٪ ٦٨,٧٥	

◄ **المحور الرابع: التأثيرات السلبية للمدخل السياسي على معدي المعلومات المحاسبية:** يعكس هذا المحور التأثيرات السلبية المختلفه للمدخل السياسي على معدي المعلومات المحاسبية في العراق، فقد تم التعبير عن هذا المحور من خلال خمسة متغيرات فرعية، وكما هي موضحة بالجدول (١٥) ، حصل منها متغير المدخل السياسي يساهم في وضع تطبيقات قد يكون بعضها غير مقبولة، ولكن نتيجة ضغط أطراف ذات مصلحة خاصة يتم الموافقة عليها وإصدارها بوسط حسابي قدره (٣,٦٣) وبنسبة مئوية (٧٢,٦٧٪) .في حين تمثلت آراء العينة حول مساهمة المدخل السياسي في ضعف الالتزام بالمعيار الصادر نتيجة تعارض مصالح الأطراف التي تقف وراء هذا العملية بوسط حسابي (٣,٣٠) وبنسبة مئوية (٦٦٪) ، فيما تلاه أسلوب عمل مجلس المعايير المحاسبية العراقي الحالي والأطراف المشاركة فيه غير ملائم لمتطلبات البيئة المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٣,٢٠)

وبنسبة مئوية (٦٤٪) ليعبر عن حقيقة أسلوب عمل المجلس لتبني المدخل السياسي في صياغة المعايير.كما تشير نتائج التحليل إلى أن المجلس لا يأخذ مصالح الأطراف المختلفة ذات المصلحة بنظر الاعتبار بوسط حسابي (٣,١٦) وبنسبة مئوية (٦٣,٣٣ ٪) .كما تعبر آراء العينة عن التأثيرات السلبية للمدخل السياسي وفق نتائج التحليل الإحصائي إلى أن المجلس الحالي لم يساهم في تطوير التطبيقات المحاسبية المقبولة في حين إنها الجهة الرسمية التي تقوم بعملية صياغة المعايير المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٣,٣١) وبنسبة مئوية (٦٢,٦٧ ٪) .

الجدول (١٥)

نتائج التحليل الإحصائي حول التأثيرات السلبية للمدخل السياسي في معدي المعلومات المحاسبية

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
١	يساهم المدخل السياسي في ضعف الالتزام بالمعيار الصادر نتيجة تعارض مصالح الأطراف التي تقف وراء المعيار.	٣,٣٠٠٠	٪٦٦	١,١٠٩٢٨
٢	يساهم المدخل السياسي في وضع تطبيقات قد يكون بعضها غير مقبول نتيجة ضغط أطراف ذات مصلحة خاصة في هذه التطبيقات.	٣,٦٣٣٣	٪٧٢,٦٦٦	٠,٩٣٨٢٠
٣	لا يأخذ مجلس المعايير العراقي الحالي مصالح الأطراف المختلفة ذات المصلحة بنظر الاعتبار.	٣,١٦٦٧	٪٦٣,٣٣٤	١,٠٢٧٨٦
٤	لم يساهم عمل مجلس المعايير العراقي في تطوير التطبيقات المحاسبية المقبولة.	٣,١٣٣٣	٪٦٢,٦٦٦	١,٠٨٠٩١
٥	يعد أسلوب عمل المجلس والأطراف التي يتشكل منها غير ملائم لمتطلبات البيئة المحاسبية في العراق.	٣,٢٠٠٠	٪٦٤	١,٠٣٨٢٥
	متوسط المتوسطات	٣,٢٨٦٧	٪٦٥,٧٣	

أما في إطار إجمالي نتائج التحليل الإحصائي للمتغير الرئيس الثاني، واقع البيئة المحاسبية في ظل تبني المدخل السياسي وفق آراء عينة معدي المعلومات المحاسبية والتي أشارت إلى وجود تأثيرات إيجابية للمدخل السياسي في الأطراف المعدة للمعلومات المحاسبية بوسط حسابي (٣,٦٦) للمحور وبنسبة مئوية (٧٣,٢٧ ٪) ، فيما حصل تفضيل المدخل السياسي أو العلمي أو الدولي من قبل العينة بوسط حسابي (٣,٤٤) وبنسبة مئوية (٦٨,٧٥ ٪) في حين كانت آراء العينة حول وجود مناهج مفضلة للمدخل السياسي للأطراف المعدة للمعلومات المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٣,٤١) وبنسبة مئوية (٦٨,١١ ٪) ، أما بالنسبة لوجود آثار سلبية للمدخل السياسي على معدي المعلومات المحاسبية تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وسط حسابي بمقدار (٣,٢٩) وبنسبة مئوية (٦٥,٧٣ ٪) .

٣. التطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية باستخدام التحليل الإحصائي:

تم التعبير عن المتغير الرئيس أعلاه من خلال سبعة عشر متغير وُضعت في أربعة محاور كالآتي:

◄ **المحور الاول: التأثيرات الإيجابية للمدخل السياسي على مستخدمي المعلومات المحاسبية:**

تم التعبير عن المحور الحالي بخمسة متغيرات فرعية، إذ تشير نتائج التحليل إلى مساهمة المدخل السياسي في رفع درجة الالتزام لدى الأطراف المستفيدة المختلفة كون التطبيقات المحاسبية الناتجة هي حصيلة مشاركة الأطراف المستفيدة في إعداد المعايير المحاسبية بوسط حسابي (٣,٧٧) ، وبنسبة مئوية (٧٥,٤٨٪) .وتتفق آراء الأطرف المستفيدة بأن المهنة هي الجهة الأفضل لقيادة عملية صياغة المعايير المحاسبية، لما لها من دور فعال للقيام بهذه العملية بوسط حسابي (٣,٧٤) ، وبنسبة مئوية (٧٤,٧٦ ٪) .وأيدت الأطراف المستفيدة مساهمة المدخل السياسي في رفع ثقافة المجتمع الاقتصادي والمالي بالمعايير المحاسبية ودورها في البيئة الاقتصادية بوسط حسابي (٣,٦٨) ، وبنسبة مئوية (٧٣,٥٧ ٪) .كما تشير نتائج التحليل إلى مساهمة المدخل السياسي في وضع التطبيقات المحاسبية التي تتناسب وحاجات ونوع النشاط الاقتصادي للمستفيدين وسرعة الاستجابة لها بوسط حسابي (٣,٦٥) ، وبنسبة مئوية (٧٣,١٠ ٪) .فيما حصل متغير مساهمة المدخل السياسي في الحد من تعدد وتنوع المعايير المعتمدة، والتي تسبب الإرباك وسوء الفهم لدى الأطراف المستفيدة على وسط حسابي (٣,٤٩) ، وبنسبة مئوية (٦٩,٧٦ ٪) .

الجدول (١٦)

نتائج التحليل الإحصائي للاثار الإيجابية للمدخل السياسي في الأطراف المستفيدة

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
١	يساهم المدخل السياسي في وضع التطبيقات المحاسبية التي تناسب وحاجات ونوع النشاط الاقتصادي للمستفيدين وسرعة الاستجابة لها.	٣,٦٥٤٨	٧٣,٠٩٦٪	١,٠٢٣٧٤
٢	يساهم المدخل السياسي في الحد من تعدد وتنوع المعايير المعتمدة والتي تسبب الإرباك والفهم لدى الأطراف المستفيدة.	٣,٤٨٨١	٦٩,٧٦٢٪	٠,٩٦٣١٠

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري
٣	يساهم المدخل السياسي في رفع درجة الإلزام كون المعايير الناتجة تمثل حصيلة مشاركة الأطراف المستفيدة في اعدادها.	٣,٧٧٣٨	٧٥,٤٧٦٪	٠,٨٨٢٩٢
٤	يساهم المدخل السياسي في رفع ثقافة المجتمع الاقتصادي والمالي والمجتمع بشكل عام بالمعايير المحاسبية ودور المحاسبة في المجتمع	٣,٦٧٨٦	٧٣,٥٧٢٪	٠,٨٩٣٩٠
٥	تعد المهنة هي الجهة الأفضل لقيادة عملية إدارة إصدار المعاييرالمحاسبية في العراق.	٣,٧٣٨١	٧٤,٧٦٢٪	٠,٩٤٥٧٥
	متوسط المتوسطات	٣,٦٦٦٧	٧٣,٣٣٪	

◄ **المحور الثاني: المناهج المفضلة للمدخل السياسي من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية:**

تشير نتائج التحليل إلى تفضيل المدخل السياسي مع تبني منهج مختلط بين مهنة المحاسبة والحكومة في إدارة عملية صياغة وإصدار المعايير التي يمكن اعتمادها في العراق بوسط حسابي (٣,٩٤) ، وبنسبة مئوية (٧٨,٨١ ٪) .اما في مجال تفضيل المدخل السياسي كمنهج تفاوضي في عملية صياغة المعايير وفقاً لآراء العينة فقد أشارت نتائج التحليل إلى حصولها على وسط حسابي (٣,٣١) ، وبنسبة مئوية (٦٦,١٩ ٪) .كما حصل منهج قيادة الحكومة لعملية صياغة المعايير المحاسبية في ظل المدخل السياسي بالنسبة للأطراف المستفيدة من المعلومات المحاسبية مرتبة ضئيلة نسبياً بوسط حسابي (٣,١٣) وبنسبة مئوية (٦٢,٦٢ ٪)

الجدول (١٧)

نتائج التحليل الإحصائي للمناهج المفضلة للمدخل السياسي من قبل الأطراف المستفيدة

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	تعد الحكومة من أفضل الأطراف التي يجب ان تتولى إدارة عملية إصدار المعايير المحاسبية في العراق.	٣,١٣١٠	٦٢,٦٢٪	١,٠٥٠٣٠
٢	يساهم تبني منهج مختلط بين المهنة المحاسبية والحكومة في إدارة إصدار المعايير المحاسبية هو أفضل مدخل يمكن اعتماده في العراق.	٣,٩٤٠٥	٧٨,٨١٪	٠,٨٤٠٩٩
٣	يعد المدخل التفاوضي في عملية اعداد واصدار المعايير المحاسبية هو المفضل في العراق.	٣,٣٠٩٥	٦٦,١٩٪	١,٠١٧٦٣
	متوسط المتوسطات	٣,٤٦٠٣	٦٩,٢١٪	

◄ **المحور الثالث: تفضيل الأطراف المستفيدة للمدخل السياسي أم العلمي أم المعايير الدولية:**

لقد تم التعبير عن المحور من خلال أربعة متغيرات، وتمثلت نتائج التحليل بحصول متغير تبني المدخل العلمي التفاوضي مع الاستفادة من المعايير الدولية باعتباره المدخل الأكثر نجاحاً في البيئة العراقية حيث بلغ الوسط الحسابي (٣,٧٩) وبنسبة مئوية (٧٥,٧١٪) ، في حين كان تفضيل المدخل السياسي من خلال عمليات التحشيد والضغط على قبول المعيار من قبل الأطراف المؤثرة بوسط الحسابي (٣,٤٨) ، وبنسبة مئوية (٦٩,٧٦ ٪) ، يليه تبني إصدار معايير وفق المدخل العلمي الصرف أمر أكثر فائدة للبيئة العراقية بوسط حسابي (٣,٤١) وبنسبة مئوية (٦٨,٤٨ ٪) ، فيما حصل متغير تبني المعايير الدولية في العراق بدلاً من صياغة المعايير المحاسبية محلياً على وسط حسابي (٣,٢٧) وبنسبة مئوية (٦٥,٤٨ ٪) .

الجدول (١٨)

نتئج التحليل الإحصائي لتفضيل المدخل السياسي أم العلمي أم المعايير الدولية

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يعد تبني المعايير الدولية في العراق بدلا من صياغة معايير محلية مفيدا وناجحا.	٣,٢٧٣٨	٪٦٥,٤٧٦	١,٠٢٢٠٦
٢	تبني إصدار معايير وفق المدخل العلمي الصرف أمر أكثر فائدة في البيئة العراقية	٣,٤١٦٧	٪٦٨,٣٣٤	٠,٩٧٢٠٠
٣	تبني مدخلا علميا وتفاوضيا مع الاستفادة من المعايير الدولية هو المدخل الأكثر نجاحا في البيئة العراقية.	٣,٧٨٥٧	٪٧٥,٧١٤	٠,٩٤٥١٤
٤	يساهم المدخل السياسي في ظهور عمليات التحشيد والضغط على قبول المعيار من قبل الأطراف المؤثرة.	٣,٤٨٨١	٪٦٩,٧٦٢	٠,٩٣٧٧٥
	متوسط المتوسطات	٣,٤٩١٩	٪٦٩,٨١	

◄ **المحور الرابع: التأثيرات السلبية للمدخل السياسي وفق آراء الأطراف المستفيدة:**

تم التعبير عن هذا المحور من خلال خمسة متغيرات.وقد أظهرت نتائج التحليل أن المدخل السياسي يساهم في رفع التكاليف الاقتصادية للمعيار على الأطراف المستفيدة نتيجة تكاليف الضغط والتحشيد من أجل الحصول على المعيار المفيد بالنسبة لهم بوسط حسابي (٣,٣٣) وبنسبة مئوية (٦٦,٦٦ ٪) .كما أيدت آراء عينة الدراسة التأثيرات السلبية

للمدخل السياسي من خلال تبني معايير تخدم المستثمرين الكبار دون الأخذ بنظر الاعتبار حال المستثمرين الصغار بوسط حسابي (٣,٣٢) ، وبنسبة مئوية (٦٦,٤٣ ٪) .وفيما يتعلق بواقع مجلس المعايير المحاسبية والرقابية في العراق، تشير نتائج التحليل الإحصائي بأن المجلس لا يأخذ مصالح الأطراف المختلفة ذات المصلحة بنظر الاعتبار بوسط حسابي (٣,٢٥) وبنسبة مئوية (٦٥ ٪) .

الجدول (١٩)

نتائج التحليل الإحصائي للاثار السلبية للمدخل السياسي في الأطراف المستفيدة

ت	المتغير الفرعي	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط	الانحراف المعياري
١	يساهم المدخل السياسي في رفع التكاليف الاقتصادية للمعيار على الأطراف المستفيدة نتيجة التحشيد والضغط للحصول على المعيار الملائم لها.	٣,٣٣٣٣	٪٦٦,٦٦٦	٩٤٨٤٧.
٢	يساهم المدخل السياسي في تبني معايير تخدم المستثمرين الكبار دون الأخذ بنظر الاعتبار حالة المستثمرين الصغار.	٣,٣٢١٤	٪٦٦,٤٢٨	١,٠١٩٨١
٣	لا يأخذ مجلس المعايير العراقي الحالي مصالح الأطراف المختلفة ذات المصلحة بنظر الاعتبار.	٣,٢٥٠٠	٪٦٥	١,١٧٠٦٨
٤	لم يساهم عمل مجلس المعايير العراقي في تطوير التطبيقات المحاسبية المقبولة.	٣,٠٨٣٣	٪٦١,٦٦٦	١,١٧٤١٠
٥	يعد أسلوب عمل المجلس والأطراف التي يتشكل منها غير ملائم لمتطلبات البيئة المحاسبية في العراق.	٣,٢٢٦٢	٪٦٤,٥٢٤	١,١٦٥٢٧
	متوسط المتوسطات	٣,٢٤٢٨	٪٦٤,٨٦	

وتلا ذلك بأن عمل المجلس والأطراف التي يتشكل منها غير ملائم لمتطلبات البيئة المحاسبية الحالية في العراق، إذ حصل على وسط حسابي (٣,٢٣) ، وبنسبة مئوية (٦٤,٥٢٪) .كما تشير نتائج التحليل إلى أن عمل المجلس الحالي لم يساهم في تطوير التطبيقات المحاسبية المقبولة كأحد الآثار السلبية للمدخل السياسي من خلال عمل مجلس المعايير العراقي إذ حصل على وسط حسابي (٣,٠٨) وبنسبة مئوية (٦١,٦٧ ٪) .

أما في إطار النتائج الاجمالية للمتغير الرئيس التي تؤكد تقبل واقع البيئة المحاسبية في العراق لتبني المدخل السياسي وفق آراء مستخدمي المعلومات المحاسبية، إذ تشير آراء العينة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي إلى أن المدخل السياسي في عملية صياغة المعايير المحاسبية آثاراً إيجابية في مستخدمي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية أكثر من الآثار السلبية لتبنيه بوسط حسابي (٣,٦٧) وبنسبة مئوية (٧٣,٣٣ ٪) ، فيما تم تفضيل

المدخل السياسي على العلمي و الدولي من قبل العينة بوسط حسابي (٣,٤٩) وبنسبة مئوية (٦٩,٨١ ٪) .أما آراء العينة فقد تركزت حول تفضيل المدخل السياسي للأطراف المستخدمة للمعلومات المحاسبية في العراق بوسط حسابي (٣,٤٦) وبنسبة مئوية (٦٩,٢١ ٪) .اما بالنسبة لوجود اثار سلبية للمدخل السياسي على مستخدمي المعلومات المحاسبية، فتشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وسط حسابي بمقدار (٣,٢٤) وبنسبة مئوية (٦٤,٨٩ ٪) .

٤. علاقة واثر المدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية:

- **معامل ارتباط بيرسون:**

أظهرت نتائج تحليل علاقة المدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بمقدار (٠,٥٦٨) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية معنوية يؤكدها مستوى الدلالة (sig 0.000) بين متغير المدخل السياسي والتطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية.

- **معادلة الانحدار الخطي:**

يظهر تحليل التباين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (٢٧,٦٦٧) في حين بلغت قيمة F الجدولية (٢,٧٩) بدرجتي حرية (١، ٥٨) ، وبمستوى معنوية (٠,٠٥) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار، أي تأثير المدخل السياسي بشكل معنوي في التطبيقات المقبولة من قبل المعدين، وكما هو موضح بالجدول (٢٠) .وهو ما يعني قبول الفرضية (١) بدرجة ثقة (٩٥٪) .

الجدول (٢٠)

تحليل التباين للانحدار الخطي لمتغيري المدخل السياسي والتطبيقات المقبولة للمعدين

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة .sig
الانحدار	٣,٨٠٤	١	٣,٨٠٤	٢٧,٦٦٧	٠,٠٠٠
البواقي	٧,٩٧٤	٥٨	٠,١٣٧		

أما بإطار تحديد درجة تفسير متغير المدخل السياسي للتطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل المعدين، فقد اُستخدم معامل التحديد R 2 للتعبير عن ذلك حيث بلغت قيمته (٣٢,٣٪) ، وهو ما يشير إلى نسبة تفسير المدخل السياسي للتغير الحاصل في التطبيقات

المحاسبية المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية، وهي نسبة تفسير مهمة في واقع البيئة العراقية في عملية إعداد المعيار المحاسبي، مع الحاجه لإجراء المزيد من أجل إظهار تأثير المدخل الإيجابية على المهنة المحاسبية وقدراتها التطبيقية.وبناءً عليه فإننا سنرفض الفرضية العدمية (H0) ، ونقبل الفرضية البديلة (H1) : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية.

٥. علاقة واثر المدخل السياسي في التطبيقات المحاسبية من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية:

- **معامل ارتباط بيرسون:**

بهدف اختبار نوع وقوة علاقة المدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية تم اعتماد معامل الارتباط بيرسون في عملية التحليل. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بمقدار (٠,٦٢٢) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية معنوية يؤكدها مستوى الدلالة (sig 0.000) بين متغير المدخل السياسي والتطبيقات المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية.

- **معادلة الانحدار الخطي:**

يظهر تحليل التباين ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (٥١,٧٦١) في حين بلغت قيمة F الجدولية (٣,٩٥٧) بدرجتي حرية (١، ٨٢) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) مما يؤكد معنوية نموذج الانحدار، أي تأثير المدخل السياسي بشكل معنوي في التطبيقات المقبولة وفق آراء عينة المستخدمين.وهو ما يعني قبول الفرضية (٢) بدرجة ثقة (٩٥٪) .

الجدول (٢١)

تحليل التباين للانحدار الخطي لمتغيري المدخل السياسي والتطبيقات المقبولة للمستخدمين

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة .sig
الانحدار	٨,٢٢٤	١	٨,٢٢٤	٥١,٧٦١	٠,٠٠٠
البواقي	١٣,٠٢٨	٨٢	٠,١٥٩		

أما بإطار تحديد درجة تفسير متغير المدخل السياسي للتطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية، فقد اُستخدم معامل التحديد R 2 للتعبير عن

ذلك حيث بلغت قيمته (٣٨,٧٪) ، وهو ما يشير إلى نسبة تفسير المدخل السياسي للتغير الحاصل في التطبيقات المحاسبية المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية، وهي نسبة تفسير تتناسب ودور مدخل وضع المعايير في التطبيقات المحاسبية من قبل الأطراف المستفيدة التي تحاول الاشتراك في عملية صياغة المعايير المحاسبية للاستفادة من الجانب المحاسبي في تعظيم منافعها الاقتصادية، وهي في حقيقتها نسبة مهمة مقارنة بحداثة مشاركة تلك الأطراف في عملية صياغة المعايير المحاسبية.وبناءً عليه فإننا سنرفض الفرضية العدمية (H0) ، ونقبل الفرضية البديلة (H1) : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية.

واجمالاً لنتائج اختبار فرضيات البحث يمكن بيان النتائج الاجمالية كما هي موضحة بالجدول (٢٢) .

الجدول (٢٢)

نتائج التحليل الإجمالية

المتغيرات الرئيسة للبحث التحليل	طبيعة المدخل السياسي	التطبيقات المقبولة من قبل المعدين	التطبيقات المقبولة من قبل المستخدمين
متوسط المتوسطات	٣,٥٤٠	٣,٤٤٩	٣,٤٦٥
النسبة المئوية	٧٠,٨٠٪	٦٨,٩٧٪	٦٩,٣٠٪
علاقة المدخل السياسي بالتطبيقات المقبولة من قبل المعدين R		٠,٥٦٨	
علاقة المدخل السياسي بالتطبيقات المقبولة من قبل المستخدمين R			٠,٦٢٢
اثر المدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل المعدين R^2		٣٢,٣٪	
اثر المدخل السياسي في التطبيقات المقبولة من قبل المعدين R^2			٣٨,٧٪

إذ تشير النتائج الإجمالية إلى أن المدخل السياسي حصل على أعلى وسط حسابي بمقدار (٣,٥٤٠) ، وبنسبة مئوية بلغت (٧٠,٨٠٪) فيما تلاه متغير التطبيقات المقبولة من قبل المستخدمين ومتغير التطبيقات المقبولة من قبل المعدين على التوالي.أما في مجال نتائج تحليل معاملات الارتباط والانحدار فتشير إلى وجود علاقة وأثر معنويين للمدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية في التطبيقات المقبولة من قبل معدي ومستخدمي

المعلومات المحاسبية في البيئة العراقية توضحها نسبة تفسير المتغير المستقل للتغير الحاصل في المتغير التابع، والتي كانت (٣٢,٣ ٪) و (٣٨,٧٪) على التوالي.كما يتضح أن علاقة وأثر المدخل السياسي في صياغة المعايير المحاسبية في التطبيقات المقبولة من قبل مستخدمي المعلومات المحاسبية كانت أكبر من علاقته وأثره في التطبيقات المقبولة من قبل معدي المعلومات المحاسبية، وهذا يشير إلى حاجة ودعم الأطراف المستفيدة لتفعيل استخدام المدخل السياسي الذي يسمح لها بالمشاركة الفاعلة في صياغة المعايير المحاسبية، وبخاصة تلك التي تحقق مصالحهم الخاصة في البيئة العراقية.

الاستنتاجات:

١. يساهم المدخل السياسي في إعداد معايير محاسبية وطنية تلبي متطلبات الأطراف المستفيدة وتجاوز الاعتماد على النقل والتقليد للمعايير المحاسبية لبيئات دولية خاصة أو للمعايير الدولية من خلال الأخذ بالمعايير والتطبيقات التي تلبي حاجات الأطراف المستفيدة وإمكانات البيئة المحاسبية وخصوصياتها.

٢. يساهم المدخل السياسي في تعميق ثقافة الضغط والتحشيد والتوافقات والمساومات في العمل المحاسبي والذي قد يسبب خرقاً للقيم الثقافية للمجتمعات التي لا تؤمن ولا تمارس مثل هذه السلوكيات لتصبح فيما بعد ثقافة دخيلة تؤدي إلى التغيير الثقافي للمجتمع.

٣. يؤثر المدخل السياسي سلباً في معدي المعلومات المحاسبية ومستخدميها من خلال رفع زخم التطبيقات المحاسبية المتولدة عنه نتيجة تنوع التطبيقات المطلوبة من قبل مختلف الأطراف ذات المصلحة في المعايير المحاسبية، والذي يسبب الإرباك الحاصل في الفهم والتطبيق لمثل هذه المعايير.

٤. يساهم المدخل السياسي في تطوير التطبيقات المحاسبية من خلال إعطاء ورفع دور المهنة فضلاً عن مشاركة غالب الأطراف المستفيدة وإبداء آرائها وحاجاتها في المعيار المقترح.

٥. للمدخل السياسي آثار إيجابية في التطبيقات المحاسبية المقبولة تفوق إثاره السلبية في إطار البيئة العراقية من وجهة نظر معدي المعلومات المحاسبية ومستخدميها.

٦. للمدخل السياسي علاقة وتأثير إيجابيان في التطبيقات المقبولة من قبل كل من معدي المعلومات المحاسبية ومستخدميها في البيئة العراقية.

التوصيات:

١. ضرورة الاهتمام الجدي من قبل أصحاب مهنة المحاسبة نفسها في تفعيل دورها في تطوير العمل المحاسبي في البيئة العراقية وعدم ترك العملية لتدار من قبل أطراف خارجية أخرى في ظل المتغيرات الاقتصادية والسياسية والتقنية الحاصلة، والمشاركه الفاعلة في عملية صياغة المعايير المحاسبية لما له من دور فعال في رفع مستوى المهنة والارتقاء بمكانتها في المجتمع.

٢. إعادة النظر الجدية في طبيعة عمل مجلس المعايير المحاسبية والرقابية وآليات العمل فضلاً عن تشكيلة أعضائة وإدارة عملية صياغة المعايير المحاسبية بالشكل الذي يلائم البيئة العراقية واحتياجات ومتطلبات الأطراف المختلفة ذات المصلحة.

٣. ضرورة تدخل الجامعة في عملية صياغة المعايير المحاسبية من خلال دورها في دراسة واقتراح الحلول لمشكلات التطبيقات والنظم المحاسبية وآليات التنفيذ العلمية، وبما يساهم في تفعيل الجانب العلمي لعملية صياغة المعايير المحاسبية والتي تناسب البيئة العراقية.

٤. ضرورة تبني المدخل السياسي في العراق من قبل مجلس المعايير المحاسبية والرقابية، وبالشكل الذي يلائم الإطار الثقافي والاجتماعي والقانوني للبيئة العراقية، وبما يساهم في وضع التطبيقات المحاسبية التي تلائم البيئة العراقية لما له من آثار إيجابية في تفعيل دور معدي ومستخدمي المعلومات المحاسبية

٥. ضرورة إصدار المعايير المحاسبية المحلية التي تناسب متطلبات الوحدات الاقتصادية في العراق وذلك من خلال مشاركة جميع الأطراف ذات المصالح وبالاستفادة من المعايير والتجارب الدولية التي تلائم البيئة العراقية والتقيد بعدم النقل والتقليد غير المدروس لما له من اثار ثقافية واقتصادية ضارة.

٦. ضرورة الأخذ بنظر الاعتبار دراسة وتطوير المناهج المحاسبية في الجامعات العراقية وبما يتناسب وأهمية دور معدي المعلومات المحاسبية في تحليل التطبيقات المحاسبية وعملية بناء اعداد وصياغة المعايير المحاسبية.

المصادر والمراجع:

أولاً ـ المراجع العربية:

١. الفداغ، فداغ، (٢٠٠٢) ، «المحاسبة المتوسطة النظرية والتطبيق في القوائم المالية والاصول»، الكتاب الأول، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن.

٢. بلقاوي، أحمد (٢٠٠٩) ، «نظرية محاسبية»، ترجمة رياض العبدالله، طبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

٣. حنان، رضوان حلوة، (٢٠٠٦) ، «النموذج المحاسبي المعاصر من المبادئ إلى المعايير »، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الاردن.

٤. علي، محمود وهزايمة، محمد عوض، (٢٠٠٦) ، «المدخل إلى فن التفاوض»، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

٥. فارس، زين العابدين، (١٩٨٩) ، دراسات في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، السويس، مصر.

٦. لطفي، امين السيد أحمد، (٢٠٠٥) ، «نظرية المحاسبة (منظور توافق الدولي)»، دار الجامعية، مصر.

٧. الججاوي، طلال محمد علي (٢٠١٠) ، عملية وضع المعايير المحاسبية واثرها في السلوك الاقتصادي للشركات، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلد الاول، العدد الاول، اذار.

٨. الججاوي والعبدالله، طلال، رياض جاسم، (٢٠٠٢) ، «منظور فلسفي للعلاقة بين السياسة والمحاسبة وانعكاساتها على المعايير المحاسبية –حالة العراق»، المجلة العربية للمحاسبة – جامعة البحرين، العدد الأول، المجلد ٥، ص ٧٩– ١١٨.

٩. غزوي، حسين عبد الجليل، (٢٠١٠) ، «حوكمة الشركات وأثرها على مستوى الافصاح في المعلومات المحاسبية – دراسة اختبارية على شركات مساهمة العامة في المملكة العربية السعودية»، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الأكاديمية العربية في الدنمارك.

١٠. أبو زيد، محمد المبروك، (٢٠٠٥) ، «المحاسبة الدولية وانعكاساتها على الدول العربية»، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

١١. بحيري، أحمد هاني، (١٩٩١) ، «إطار مقترح لتنظيم عملية وضع المعايير المحاسبية في جمهورية مصر العربية»، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول، فبراير.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Breton , Denise and Largent , chris, 2000,"The Paradigm web", paradigm web. ,pp. 1- 13.*
2. *Brown,Victor H. , 1990, Accounting standards: Their economic and social consequences, Accounting horizons, vol. 4, no. 3, sep.*
3. *Griffin, Paul A. ,1980, Discussion of policy models in accounting: A critical commentary, accounting, organizations and society, vol. 5, no. 1, pp. 65- 69.*
4. *Horngren, Charles, 1973, ' The Marketing of Accounting Standards ' , Journal of Accountancy , October,PP. 61- 66.*
5. *Itoh, Kunio, (1982) , Accounting standard setting and its economic consequences: with special reference to information inductance in a cost – benefit framework , journal of commerce and management , no. 17, vol. 1 , http: hdi. handle. net. 10086. 6677*
6. *Keiso , Donald E. and Jerry J. Weygandt , 1995, Intermediate Accounting ' John Wiley & Sons , Inc.*
7. *Konigsgruber, Roland, 2009, A political economy of accounting standard setting, accounting, organizations and society, vol. 8, no. 1.*
8. *Lehman, cheryl and Tinker, Tony, 1987, "The Real cultural significance of Accounts ", Accounting, Organizations and Society, vol. 12. no. 5, Pp. 503- 522*
9. *Milne, Markus J. , 2001, Positive Accounting Theory, Political costs and social disclosure analyses: A critical look, www. commerce. otago. ac. nz.*
10. *Sylvain , Durocher, Fortin, Anne & Cote, Louise,2009, Users participation in the accounting standard setting process: A theory – building study, Accounting, Organizations and Society , vol. 32, no. 1- 2 , Jan.- Feb.*
11. *www. scribed. com.*
12. *Wyatt, Arthur R. , 1991, accounting standard setting at a crossroads, Accounting horizons, no. 5, vol. 3, Sep.*
13. *Young, David S. , 1991, Interest group politics and the licensing of public accountants, the accounting review. Vol. 66, no. 4, Oct.*
14. *Zafar, M. Iqbal, 2010, CPAs must stand firm in standard setting process, www. iqbal. org.*

15. *Georgiou ,G. (2004) " Corporate Lobbying on Accounting Standards: Methods, Timing and Perceived Effectiveness " , Abacus, vol. 40. No. 2,219- 237.*
16. *Massoud , F. Marcos, " Politicization of Accounting Standard: A Critical Examination of Accounting For Stock- Based Compensation (FASB No. 123 & 148) " e- mail http:// ibacnet. org/ bai2007/ proceedings/ Papers/ 2007bai7700. doc:*
17. *Philip , Brown and Tarca , Ann , 2001, "Politics Processes and Future of Australian Accounting Standards" vol. 37 No. 3 October , pp. 267- 296. www. blackwell- synergy. com*
18. *Tonkin, David, 1981, "Politics and Accounting Standards", The Accountancy Digest (December, pp. 42- 45.*

تأثير الخصائص العامة للمديرين والمؤسسات في الابتكار: دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*

د. بومدين بلكبير**

* تاريخ التسليم: ١/ ١١/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ١٠/ ٢/ ٢٠١٣م.
** أستاذ مساعد/ قسم علوم التسيير/ كلية الاقتصاد وعلوم التسيير/ جامعة ٨ ماي/ قالمة/ الجزائر.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الخصائص العامة للمديرين والمؤسسات في الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ حيث اعتمدت الدراسة على استبانة وزعت على المؤسسات.وقد استجابت لهذا البحث ١٢٢ مؤسسة، موزعة على مناطق مختلفة من الجزائر.

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، اعتمدت الدراسة على بيانات أولية وثانوية، كما اُستخدم العديد من الأدوات الإحصائية، كالنسب المئوية (اختبارات مان ويتني، كروسكال وليس، و ألفا كرونباخ) .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: لا توجد فروق معنوية في طبيعة ومستويات الابتكار لدى المديرين، في المؤسسات الجزائرية، يمكن أن تعزى إلى خصائصهم العامة: (الجنس، والسن، ونوع الوظيفة، والمستوى التعليمي، والأقدمية) .كما تبيّن عدم وجود فروق معنوية في طبيعة ومستويات الابتكار، يمكن أن تعزى إلى خصائص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتمثلة في: (حجم المؤسسة، وقطاع الأعمال) .في حين وجدت فروق معنوية في وجهات نظر المديرين في المؤسسات، بخصوص طبيعة ومستويات الابتكار، عند عينة الدراسة يمكن أن تعزى إلى خصائص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتمثلة أساساً في متغير طبيعة ونوع ملكية المؤسسة.

وبناءً على نتائج الدراسة، قُدِّمت عدد من التوصيات المديرين ومتخذي القرارات في المؤسسات موضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الابتكار، وخصائص المديرين، وخصائص المؤسسات.

Abstract:

The purpose of this research is to discover the effects of general characteristics of managers and companies on innovation in Algerian's economic enterprises.Thus, it is an empirical study based on a sample of 122 companies operating in different regions within Algeria.

For achieving the objectives and for testing its hypotheses, the study relied on the primary and secondary data.In addition, Statistical methods used were: Descriptive Statistic Measures, Mann- Whitney, Kruskal- Wallis, Cronbach Alpha.

The research concludes that there is no significant effect of manager characteristics (age, gender, occupation, experience, education level) and characteristics of companies (size of company and activity sector) on innovation.Also, this study demonstrates that there is a significant effect between property types of the companies on innovation.

Based on the results of this study, some recommendations were suggested to managers and decision- makers in companies subject of the study.

Keywords: *Innovation, Characteristics of Managers, Characteristics of Companies.*

مقدمة:

ازداد الاهتمام بموضوع الابتكار في البروز أكثر، خاصة منذ العقود الأخيرة؛ حيث ازداد اهتمام مديري المنظمات والشركات وانجذابهم نحو الابتكار من خلال درجة مشاركتهم في الندوات والدورات التدريبية التي تنظم حول موضوع الابتكار، وإيمانهم بأهمية وضرورة أن يستفيد الموظفون من تلك الدورات.كما تنامى عدد المقاعد في الدراسات العليا في تخصصات الابتكار، وفي هذا الصدد، يقول صاحب كتاب الإبداع في المشروعات: إنه «في سنة ١٩٨٣ اجتذب منهجه ما يقرب من ألفي طالب في السنة الثانية من درجة الماجستير إدارة أعمال» (كاو، 2001: IX) .وأصبحت الميزة التنافسية في الشركات، وحتى في الدول، قائمة أساساً على ما تمتلكه من كفاءات ورؤوس أموال فكرية مبتكرة تتميز بها عن غيرها من المنافسين لها.فتحسين الأرباح حتماً يمر عبر الابتكار وتطوير المنتجات، وبالتالي، ضمان الاستمرار والنمو في السوق.فتحولت مهمة المديرين، في الشركات، إلى تنشيط ودفع موظفيهم وإثارة خيالهم وتوظيف مواهبهم والاستماع لأفكارهم، لغرض البحث عن الأفكار الجديدة والجيدة، ونشرها وتطبيقها، على أساس أن مصدر قوة الشركات أفكارها، وما تبَقى فهو يدخل في الروتين.

وما يترجم، كذلك، زيادة الاهتمام بموضوع الابتكار هو انتشار كثير من الكتب والمطبوعات والدراسات والمقالات التي تتناول موضوع الابتكار، وكل ما يتعلق به من متغيرات، في أنحاء كثيرة من دول العالم.وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار كتاب الابتكار االمقاولة (Innovation and Entrepreneurship) ، الذي ألفه بيتر دراكر (-Peter Druck er) ، من أهم الكتب التي رسخت قواعد التجديد والابتكار في عالم الأعمال، بالإضافة إلى وور محاضراته ومقالاته القيمة التي نشرها في مجلة هارفارد للأعمال (-Harvard Busi ness Review) الموجهة أساساً لمديري الشركات، في تنمية إدراكهم ووعيهم في كل ما يتعلق بالابتكار.إذ يعتقد بيتر دراكر أن لب نشاط المقاول هو التجديد والابتكار.

فالاهتمام بالابتكار لم ينحصر في مجال بعينه، بل اُستخدم هذا المصطلح أو المفهوم في حقول ومجالات متنوعة.وفي ظل قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المكتبة العربية، جاءت هذه الدراسة كمحاولة لغرض استكمال النقص الحاصل في دراسة المواضيع التي تعنى بمحاولة البحث في أهم العوامل المؤثرة على قدرة المؤسسات على تحقيق الابتكارات، **ولهذا يمكن إبراز أهم الأهداف التي جاءت الدراسة لتحقيقها على النّحو الآتي**:

♦ **أولا**– معرفة مدى تأثير الخصائص العامة للمديرين في الابتكارات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

♦ **ثانياً**– التعرف إلى أثر خصائص المؤسسات في الابتكارات بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

♦ **ثالثاً**– تقديم بعض التوصيات التي من شأنها التمهيد لنجاح الابتكارات وللتطوير الإيجابي في المنظمة.

مشكلة الدراسة:

إن مدى الاهتمام بالمديرين ومعرفة أهم ملامحهم، وكذلك الخصائص العامة للمؤسسات التي يعملون فيها، ودور كل ذلك في الابتكار يؤدي دورا مهمّاً في نجاح أو فشل نظام الابتكار.لكن تتلخص مشكلة الدراسة في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت موضوع الابتكار في المؤسسات الجزائرية، وهذه الدراسات القليلة التي أنجزت لم يخرج أغلبها عن مجرد إعطاء إحصائيات حول مراكز الأبحاث المتوافرة، وعدد الباحثين والبحث العلمي وبراءات الاختراع في الجزائر واستيراد التكنولوجيا والسياسات الوطنية للعلم والتكنولوجيا.مما انعكس على إعطاء تفسيرات ارتجالية تقوم على اجتهادات ذاتية وشخصية، وذلك نظراً لعدم توافر البحوث الميدانية الكافية عن أهم السمات والملامح العامة المؤثرة على القدرة الابتكارية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.ومن هنا برزت الحاجة إلى تحليل الخصائص العامة للمديرين والمؤسسات، وكذلك تقويم تأثيراتها واختبارها على الابتكار.لذلك سنحاول، **من خلال هذه الدراسة، الإجابة عن التساؤلات الآتية**:

♦ **أولاً**– هل هناك تأثير للخصائص العامة للمديرين المتمثلة في الجنس، العمر، التصنيف الوظيفي، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في المؤسسة، على دعم الابتكارات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

♦ **ثانياً**– ما مدى وجود تأثير لخصائص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتمثلة في حجم المؤسسة وطبيعة الملكية وقطاع الأعمال الذي تنتمي إليه المؤسسة، في الابتكارات؟

فرضيات الدراسة:

وانطلاقا من كل ما سبق، قمنا، في هذه الدراسة، بصياغة فرضيتين أساسيتين، ثم حاولنا اختبارهما وتحليلهما إحصائياً، وفيما يأتي عرضهما:

- تنص الفرضية الأساسية الأولى على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في طبيعة ومستويات الابتكار، في المؤسسات الجزائرية، تعزى إلى خصائص المديرين والمسؤولين الإداريين: (الجنس، والسن، ونوع الوظيفة، والمستوى التعليمي، والأقدمية) .

- تنص الفرضية الأساسية الثانية على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار، في المؤسسات الجزائرية، تعزى إلى خصائص المؤسسات العامة (حجم المؤسسة، وطبيعة الملكية، وقطاع الأعمال) .

حدود الدراسة:

تنحصر الحدود البشرية للدراسة على فئة المديرين (مدراء المؤسسات ومساعديهم ومديري الأقسام والمصالح المختلفة في المؤسسة) .أما بالنسبة للحدود الجغرافية فتتمثل في مجموعة من المؤسسات الجزائرية التي تنشط في مناطق مختلفة من الوطن، في الشمال: (شرق، وسط، غرب) ، وكذلك في الجنوب على اتساع رقعته الجغرافية، حتى تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

أما في ما يتعلق بالحدود الزمنية للدراسة، فهي تشير إلى المدى الزمني الذي تمت فيه الدراسة الميدانية؛ حيث جُمعت البيانات الخاصة بهذه الدّراسة ابتداءً من شهر ديسمبر ٢٠٠٩ إلى شهر أفريل ٢٠١١.وبالتالي فقد تمت الدراسة الميدانية في خمسة عشر شهراً، نظراً لكبر حجم العينة، وكذلك نتيجة لتوزع المؤسسات، محلّ الدراسة، على نطاق واسع، وعدم اجتماعها في مكان واحد، وهو الأمر الذي عسر من إمكانية إتمام الدراسة في زمن أقل.

الخلفية النظرية للدراسة:

سنتعرض، في هذه الخلفية النظرية، إلى مفهوم خصائص المديرين، ثم نتناول مفهوم الابتكار.

أولاً- مفهوم خصائص المديرين:

المقصود بالخصائص الفردية للمديرين كل تلك الخصائص التي يمكن أن يتصف بها المدير، وقد صنفها (مقدم وبن صديق، ٢٧: ١٩٩٧) ، **إلى ثلاثة أصناف رئيسية هي:**

- الخصائص العامة: وتشمل السن، والجنس، والحالة العائلية، وعدد الأولاد، والراتب، والأقدمية وغير ذلك.

- الخصائص المعرفية: وتشمل الذكاء، والقدرات، ومستوى التعليم والتكوين المتخصص، والخبرة، والمهارات، واللغة.

♦ الخصائص النفسية: تتمثل في السمات الشخصية، والدوافع والحاجات، والقيم والاتجاهات.

ثانياً- مفهوم الابتكار:

إن ظهور مصطلح ابتكار ودخول استعماله في قاموس الاقتصاديين، كان بفضل جوزيف شومبيتر (Schumpeter, 1939) ، الذي أبرز وبيّن أن الابتكار ظاهرة لها مسؤولية كبيرة في المشاريع الاقتصادية، حيث يتم التكلم عن المقاول بالإشارة على أنه شخص مبتكر.ولغرض محاولة الإحاطة أكثر بفهم معنى كلمة "ابتكار" بجوانبها المتنوعة، فإنه من الضروري الرجوع إلى تتبع تطور مسارها المفاهيمي، وبخاصة وأن المصطلح لقي اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمختصين، من خلال اجتهادهم في تقديم تعريفات تواكب تطور معاني الكلمة.وفي هذا الصدد نبدأ بالتعريف الذي قدمه الباحث سعيد أوكيل (Oukil,1995) ، في كتابه (L'innovation Technologique)، حيث عرف مفهوم الابتكار على أساس أنه: " يمكن حصره بصورة دقيقة في تلك العملية التي تشمل كل التجديدات المرتبطة بأنواع المنتجات المختلفة (Product Innovation)، والمتعلقة أيضا بأساليب وطرق الإنتاج (Process Innovation).إذ من خلال هذا التعريف ميَّز الكاتب بين الابتكار المرتبط بالمنتجات، الذي يهدف فقط إلى تلبية بعض الرغبات أو إشباع بعض الحاجيات بكيفيات أفضل.إضافة إلى إنه تكلم عن الابتكار المتعلق بالأساليب الفنية للتصنيع، الذي يهدف إلى زيادة الأداء الإنتاجي من جانبين في وقت واحد؛ الجانب الأول تقني والثاني اقتصادي، وذلك لغرض تحقيق نتائج إيجابية في المردودية، أو في كمية المخرجات، وتخفيض التكاليف، ومن ثمَّ المساهمة في تنامي مستويات الأرباح.لكن الباحث لم يتكلّم إلاّ عن التجديدات في خصائص ومواصفات المنتجات، وطرق وأساليب التصنيع.ولم يتعرض، في تعريفه، إلى تقديم منتجات جديدة لم تكن موجودة أصلاً، أي منتجات مبتكرة مائة في المائة، وكذلك لم يذكر أي شيء عن الجانب التنظيمي في المؤسسة.وبالرغم من أن هذا التعريف يتفق، إلى حد ما، مع ما ذهب إليه الباحث بيرتراند بيلون (Bellon,2002) ، في كتابه (L'innovation Créatrice)، حيث يرى أن لفظة الابتكار تعني: « وضع منتج جديد في السوق، أو تقديم منتج حالي بإضافة مزايا واستخدامات جديدة، وكذلك يمكن أن تعني إدخال طريقة أو أسلوب جديد في التصنيع، أو وضع بناء تنظيمي جديد في المؤسسة».لكن من خلال تحليل هذا التعريف الأخير لمفهوم الابتكار يبرز الفرق بين التعريفين، إذ يتضح بدرجة مهمة أن الباحث Bellon تعرض إلى جوانب أخرى لها حساسية وأهمية كبيرة، أغفلها التعريف الذي سبقه، والتي تتمثل أساساً في الابتكار الجذري للمنتجات، وكذلك الابتكار في الجوانب التنظيمية في المؤسسة.

ومن خلال التعرض لكثير من الأدبيات المتعلقة بالابتكار، نلاحظ أن نسبة كبيرة منها في تحديدها لمفهوم الابتكار، ركزت على جانب واحد فقط من جوانب الابتكار، وأهملت الجوانب الأخرى، وذلك راجع لشمول الابتكار مداخل مختلفة.ما نتج عنه، في المحصلة، العديد من التعريفات المتنوعة التي أعطاها الباحثون والمتخصصون لمفهوم الابتكار؛ فهناك من عرفه على أساس" أنه شيء جديد يتمثل في سلعة أو خدمة تقدمها أو تتبناها المنظمة لأول مرة.وقد عرفه (النفعي، ٢٠٠٣: ٨– ٩) على أنه عملية ينتج عنها عمل جديد يرضي الجماعة وتقبله على أنه مفيد لها.وكذلك عرفه أمابيل على أنه عبارة عن التطبيق الناجح للأفكار المبدعة و الخلاقة في المنظمة"...الخ.

مراجعة الدراسات السابقة:

سنحاول في هذا العنصر التعرض لأهم الدراسات والأدبيات ذات العلاقة بالموضوع. لكن وجدنا أنه في السنوات القليلة الماضية فقط، انتشرت كثير من الدراسات الميدانية والتطبيقية التي أعدها الكتاب والباحثون، حول موضوع الابتكار، وكان أكثرها في الدول الأجنبية خاصة.كما وجدنا أن هناك مجموعة قليلة من الدراسات في المنطقة العربية التي تناولت الموضوع، في المقابل لاحظنا ندرة كبيرة جداً في الدراسات التي تعرضت للموضوع في الجزائر.

وفي هذا المجال تناولت الدراسة التي أعدها (Wan et al., 2005) موضوع محددات الشركات الابتكارية في سنغافورة.حيث أشارت أبرز النتائج التي توصلت إليها إلى أن هناك علاقة مهمَّة وإيجابية بين الابتكار وبين كل من الهياكل اللامركزية، وتوافر الموارد التنظيمية، الاعتقاد والإيمان بأهمية الابتكار، الاستعداد لتحمل المخاطر، الاستعداد داخل الشركة لتبادل الأفكار.وفي دراسة أجراها (Wong et al., 2005) ، تناولت موضوع المقاولة والابتكار ونمو الاقتصاد، بينت النتائج أن وجود نسبة عالية من المشاريع المقاولاتية الجديدة، أو مدى انتشار الأعمال، لا يضمان تحسين الأداء الاقتصادي، وتسريع معدلات نموّه.حيث تم تأكيد عدم وجود علاقة خطية متداخلة بين الابتكار وخلق مشاريع مقاولة جديدة.و في دراسة أخرى، قام بها (Geiger and Makri, 2006) ، متعلّقة بموضوع استكشاف واستغلال سيرورة الابتكار في المنظمات التي تعتمد على البحث والتطوير بكثافة، تم التوصل إلى أن هناك علاقة إيجابية ومهمَّة بين البحث والتطوير والابتكار، كما بينت الدراسة أن تأثير الكثافة التكنولوجية يرتبط إيجابياً بعدد براءات الاختراع الممنوحة للمنظمة.كذلك في دراسة قام بها (O'Regan et al., 2006) ، تتعلّق بموضوع الابتكار في المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، أكد التحليل الإحصائي وجود ارتباط

وثيق بين الابتكار والإستراتيجية والقيادة والثقافة التنظيمية.وقد أعد كذلك (O'Regan and Ghobadian, 2006) دراسة تخصّ موضوع الابتكار في المؤسسات القائمة على التكنولوجيا الجديدة، شخصت العلاقة بين الابتكار والقيادة والأداء.وأشارت أهم النتائج إلى أهمية تأثيرأسلوب القيادة الفعالة في مستويات الابتكار، واحتمالات النجاح، وتطوير الكفاءات اللازمة للابتكار في الشركة.وفي دراسة أخرى أعدها (Prajogo and Sohal, 2006) ، تناولت موضوع تكامل إدارة الجودة الشاملة وإدارة تكنولوجيا البحث والتطوير لأجل تحديد الجودة والابتكار في الأداء، تم التوصل إلى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة تكنولوجيا البحث والتطوير.إضافة إلى أن النتائج أشارت إلى أنّ إدارة تكنولوجيا البحث والتطوير تعدّ مورداً مناسباً يستخدم بتكامل مع إدارة الجودة الشاملة لغرض تحسين الأداء التنظيمي، وكذلك الابتكار بشكل خاص.كما تعرضت دراسة كل من (Leskovar- Spacapan and Bastic, 2007)، إلى موضوع الاختلافات في قدرة المنظمات على الابتكار في ظل الاقتصاديات التي تمر بمرحلة انتقالية؛ حيث بينت نتائج التحليل الإحصائي أن الشركات التي لديها توجه استراتيجي نحو الابتكار لم تحقق نجاحات كبيرة في ما يتعلق بالقدرة على الابتكار، أو بتحقيق مزايا تنافسية مستدامة، بالمقارنة مع الشركات التي لديها توجهات إستراتيجية نحو التكلفة والجودة.وذلك راجع بدرجة مهمة إلى أن القدرات التنظيمية الداخلية المتمثلة أساساً في الثقافة التنظيمية، وروح المبادرة، والتوجه نحو السوق، محققة بشكل طفيف في الشركات التي تعلن أن لها توجهات إستراتيجية داعمة للابتكار.وكذلك في دراسة قام بها (Santos- Vijandea et al., 2007) ، تناولت موضوع الابتكار في الشركات المتوجهة نحو الجودة الشاملة، أشارت أهم النتائج إلى أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر تأثيراً قوياً في ثقافة الابتكار بالشركات، وكذلك في مستويات الابتكار الإداري.في حين أن إدارة الجودة الشاملة لا تؤثر بطريقة مباشرة في الابتكارات التقنية.وقد أشارت النتائج كذلك إلى أن العلاقات السابقة تختلف، بشكل ملحوظ، مع اختلاف درجة ومستويات اضطراب السوق.كما قام (Moralesa et al., 2007) ، بدراسة تعرضت لموضوع الشخصية، والأداء التنظيمي، والتعلم التنظيمي، والابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أكدت أهم النتائج بأن هناك تأثيرات شخصية بشكل مباشر وغير مباشر في إتقان الأداء، وذلك بوساطة كل من التعلم التنظيمي والابتكار.كما أن التعلم التنظيمي يؤثر إيجابياً في الأداء التنظيمي، إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من خلال الابتكار التنظيمي.كما أوضحت الدراسة الميدانية أن الابتكار التنظيمي له تأثير إيجابي في الأداء التنظيمي بالشركة.كما تطرقت دراسة (Menke et al., 2007) ، إلى تحليل العالمية، المرونة والذكاء في إدارة الابتكار الشاملة (TIM) ، بالتعرض لدراسة حالة

شركة HP، وقد حُلِّل تاريخ ابتكارات الشركة لغرض اكتشاف المبادئ الأساسية المتعلقة بإدارة الابتكارات الشاملة، حيث إن الشركة ومنذ تأسيسها كانت تمتلك ثقافة محفزة على الابتكار، على أساس تلك القواعد التي ابتدعتها داخلها، والتي كانت بمثابة القوانين؛ كالاعتقاد أننا نستطيع تغيير العالم، وسرعة العمل، والابتعاد عن السياسة والبيروقراطية، ومعرفة الزبون من خلال إنجاز أفضل الأعمال، و كذلك الأفكار الجذرية ليست دائماً أفكاراً غير صالحة، وغيرها.وأيضا من خلال المساهمة البحثية التي قام بها (Liaoa et al.,) 2008) ، متعلّقة بموضوع العلاقة بين المعرفة، التعلم التنظيمي والابتكار في المنظمات.تم التوصل إلى العديد من النتائج المهمة، على رأسها أن هناك علاقة تأثير غير مباشرة بين المعرفة والابتكار في الشركات، من خلال متغير وسيط، يتمثل في التعلم التنظيمي.وفي دراسة قام بها (Armbrustera et al., 2008) .تناولت موضوع الابتكار التنظيمي، دراسة تحديات قياس الابتكار غير التقني، تم التوصل إلى نتائج مختلفة اختلافاً كبيراً، فيما يتعلق بالابتكار التنظيمي للشركات داخل العينة نفسها، حيث نجد أنه تم تحديد تنوع الابتكارات التنظيمية، التي تتعلق بالهياكل التنظيمية الأكثر لا مركزية، ودوائر الجودة، وفرق العمل المشتركة، والتنفيذ في الوقت المحدد، حيث إنّ لهذه المفاهيم المختلفة للابتكار التنظيمي آثاراً ملموسة في مؤشرات الأداء المختلفة، كالإنتاجية والجودة والمرونة.وفي دراسة أخرى قام بها (Coronado et al., 2008) ، تعلّقت بموضوع المواقف من الابتكار في المناطق الاقتصادية الهامشية في اسبانيا، أظهرت أهم النتائج أن لتكلفة الابتكار ومستوى مديونية الشركة تأثيرات سلبية كبيرة في الابتكار، في حين أن لكلٍّ من المؤهلات والمهارات الفنية للعاملين والموظفين والاتجاه نحو التصدير وحجم الشركة تأثيراً إيجابياً كبيراً في موقف الشركة تجاه الابتكار.كذلك تناولت الدراسة التي أعدها (Cho and Chang, 2008) ، موضوع مقاومة الابتكار والرضا الوظيفي، من خلال دراسة حالة كوريا الجنوبية، وذلك لأنها تعدُّ من المناطق التي تنمو بسرعة في تطبيق أتمتة قوة المبيعات في مجال التسويق الصناعي، واستخدام التكنولوجيا هنا، لمحاولة تحسين كفاءة مهمة قوة المبيعات.لكن هناك أثار سلبية محتملة جراء تطبيق التكنولوجيا المتعلقة بأتمتة قوة المبيعات، والتي تنشأ بسبب العوامل النفسية والاجتماعية للباعة التي تدفعهم لمقاومة ورفض تكنولوجيا أتمتة قوة المبيعات.لذلك ناقشت الدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين مقاومة الابتكار وبعض المتغيرات الأساسية، كالرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، والكفاءة الفردية، وفعالية المجموعة العمل، والابتكار.وقد تضمنت الدراسة التي أجراها (Simonen and McCann, 2008) ، موضوع الابتكار، التعاون في البحث والتطوير وتوظيف العمالة. وقد أشارت أهم النتائج التي تم التوصل إليها، إلى أن الشركات الصغيرة الحجم عادة ما

تكون أكثر ابتكاراً من الشركات الكبيرة، كما أن التعاون في مشاريع البحث والتطوير بين الشركات والمنظمات له أهمية ودور كبير في تحقيق الابتكار.وفي دراسة أخرى تناولت موضوع المقاولاتية– أو ما يعرف بالريادة– ، والابتكار، أعدها (Robson et al., 2008) .ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المستوى التعليمي للمقاولين له ارتباط إيجابي بالزيادة في الابتكار.وكذلك فإن حجم الشركة وارتباطها بالتصدير له علاقة موجبة بالابتكار.كما أن الابتكار له ارتباط سلبي بملكية العائلات وإدارتها للشركات.وأن الالتزام الرسمي في الإنفاق على التدريب ليس له علاقة إيجابية بالابتكار.وكذلك توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة إحصائية سواء كانت إيجابية أم سلبية، بين عمر الشركة والابتكار.كما تعرضت الدراسة التي أعدها (Jung et al., 2009) إلى موضوع الآثار المباشرة وغير المباشر للقيادة التحويلية للرؤساء التنفيذيين في الابتكار بالشركات.تم التوصل إلى أن هناك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية التي يطبقها الرؤساء التنفيذيون للشركات ومدى تحقيق الابتكار التنظيمي فيها.وفي دراسة أخرى أجراها (Carbonell and Escudero, 2009) ، تعرّضت لموضوع علاقات سرعة الابتكار، والسياق التنظيمي للفريق، وعدم التأكد التكنولوجي، أوضحت أهم النتائج المستخلصة أن دعم الإدارة العليا له أثر إيجابي كبير في سرعة الابتكارات، في ظل ظروف تتميز بجدة وحداثة تكنولوجية عالية، واضطرابات تكنولوجية شديدة.كما أشارت النتائج المتوصل إليها إلى أن وضوح الأهداف هو أكثر أهمية لتحقيق ابتكارات سريعة، في ظل ظروف تتسم بتكنولوجية متوسطة الحداثة، واضطرابات تكنولوجية منخفضة.كما تعرضت الدراسة التي أعدها (Akgu¨n et al., 2009) ، إلى موضوع القدرات العاطفية التنظيمية والمنتج وسيرورة الابتكار، وأداء الشركة، تم التوصل إلى أن عملية التشجيع والدعم لها علاقة إيجابية بسيرورة الابتكار في الشركة، كما أن تأثير ديناميكية التشجيع في زيادة المنتجات المبتكرة، نجدها، على وجه التحديد، في البيئات التي يكون فيها معدل عدم الاستقرار مرتفعاً.

كما أن القدرة العاطفية للشركة لها تأثير مهم في أدائها المالي في السوق، من خلال الابتكارات المقدمة.وفي دراسة أخرى أجراها (Gumusluoglu and Ilsev,2009) ، خصّت موضوع القيادة التحويلية والإبداع والابتكار التنظيمي، تشير النتائج إلى أن القيادة التحويلية لها تأثيرات مهمَّة في الإبداع على الصعيدين الفردي والتنظيمي.كما بينت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية والابتكار التنظيمي، الذي يقاس بمعيار التوجه نحو السوق.كذلك في دراسة قام بها (Goodalea et al., 2010) ، تم التعرض لموضوع إدارة العمليات والشركات المقاولة وأداء الابتكار، وأظهرت النتائج بان الأداء الابتكاري يتأثر بكل من الدعم الإداري، والاستقلالية والحكم الذاتي، وتعزيز المكافآت، وتوافر الوقت، والحدود التنظيمية.

كما تناولت الدراسة التي أعدتها (Rosenbusch et al., 2010) ، موضوع تحليل العلاقة بين الابتكار والأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.وقد بينت أهم نتائج الدراسة أن العلاقة بين الابتكار والأداء تعتمد على سياق العلاقة بين عوامل متعددة؛ فعمر الشركة ونوع الابتكار والسياق الثقافي، كلها عوامل تؤثر بدرجة كبيرة في أثر الابتكار على أداء الشركة.وفي دراسة أخرى أجريت عام (Jiménez and Valle et al., 2010) ، حول موضوع الابتكار والتعلم التنظيمي والأداء، بينت أهم النتائج أن كلّاً من المتغيرات المتمثلة في التعلم التنظيمي والابتكار تساهم إيجابياً في التأثير في أداء الأعمال.كما أن التعلم التنظيمي بدوره يؤثر في الابتكار.كما كشفت أهمية مجموعة أخرى من المتغيرات في التأثير في العلاقات السابقة، تتمثل هذه المتغيرات في حجم الشركة، وعمرها، ودرجة الاضطراب، والاعتدال في الصناعة، والبيئة.ومن خلال دراسة قام بها (Rampersad et al., 2010) ، تبين ضعف الارتباط بين الانسجام والكفاءة والتطوير في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في (هل توجد جملة ناقصة؟) ، بسبب الاستعانة، بدرجة كبيرة، بالمصادر الخارجية والاعتماد على التكنولوجيا الأجنبية في البحث والتطوير، بدلا من المحلية.ومن جهة أخرى قام (Vaccaro et al., 2010) بدراسة متعلّقة بموضوع أدوات إدارة المعرفة، والعلاقات المشتركة بين المنظمات، والابتكار، وأداء الشركات.أشارت أهم النتائج إلى أن أدوات إدارة المعرفة تؤثر بدورها في الابتكار والأداء المالي للوحدات التجارية.كما تم التوصل إلى أن استخدام أدوات إدارة المعرفة بكثافة له تأثير إيجابي بباشر في أداء المنتجات الجديدة وسرعة السوق، وكذلك على الأداء المالي.كما قام (La-vado et al., 2010) بدراسة تناولت موضوع أهمية رأس المال الاجتماعي والتنظيمي في بناء سياق الابتكار.حيث بينت أهم النتائج أن رأس المال الاجتماعي مهم في الابتكار في الشركات، كما أن رأس المال التنظيمي له تأثير غير مباشر، في ابتكار المنتجات، من خلال رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط.وبالتالي فإن الشركات التي تحفز عملية التواصل والتفاعل بين الأفراد تدعم النشاط الابتكاري، عن طريق معرفة صريحة ومقننة (رأس المال التنظيمي) .كذلك قام (Johannessen and Olsen,2010) بدراسة تطرّقت لموضوع أهمية خلق القيمة والابتكارات في اقتصاد المعرفة العالمي، أظهرت نتائجها أهمية إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين الشركة من التفاعل مع العملاء، إضافة إلى الجوانب التنظيمية، كالكفاءة، وزيادة سلطة اتخاذ القرار، وزيادة المسؤولية، والخدمة، وإزالة البيروقراطية والتقليل من الهياكل المركزية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات لمن يعملون في الخطوط الأمامية.

وفي دراسة تطبيقية تناولت أثر أبعاد القيادة التحويلية في الإبداع الإداري، في سورية، قام بها الباحث (نعساني، ٢٠٠٨) ، كشفت أهم نتائجها عن وجود علاقة طردية موجبة بين السمات الأربع للقيادة التحويلية والإبداع الإداري.وكان ترتيب هذه السمات وفق درجة تأثيرها في الإبداع كالآتي: التشجيع الإبداعي، والاهتمام بالأفراد، والتحفيز الملهم، والتأثير الكارزمي.كما أنّ هناك دراسة ميدانية تخصّ منظمات الاتصالات في اليمن، أعدها الباحث (ملحم واخرون، ٢٠٠٩) ، تناولت موضوع القيادة والإبداع. تم التوصل إلى أن قادة منظمات الاتصالات اليمنية يتمتعون بقدر متوسط من صفات القيادة المبدعة.كما أن هناك ممارسة متوسطة من قبل أولئك القادة لبعض الممارسات القيادية الداعمة للإبداع.كذلك بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة بين الممارسات القيادية الداعمة للإبداع من جهة، وبين الإبداع من جهة أخرى.وأهم ما تم التوصل إليه في دراسة ميدانية، متعلّقة بأثر نظم المعلومات في مستويات الإبداع بشركات التأمين الأردنية، قام بها الباحثان (النجار والملكاوي، ٢٠١٠) ، يتمثل في تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة، بشكل مباشر في الإبداع على المستوى الفردي، والجماعات، والمنظمة. وقد أظهرت دراسة حول أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي، قام بها الباحثان (الصرايرة والغريبن، ٢٠١٠) ، أن مستوى الإبداع المؤسسي مرتفع.كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لوظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي.كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين، نحو ممارسة الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الأردنية، تعزى للعوامل الديموغرافية والوظيفية.

منهجية الدراسة:

لقد اعتمدنا، في دراستنا، على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع معلومات مفصلة عن موضوع الدراسة؛ حيث تم استعراض مجموعة مهمة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة، بالإضافة إلى الاطلاع على الخلفية النظرية للموضوع.كما تم الاعتماد على أسلوب الدراسة الميدانية، من خلال إجراء العديد من الزيارات الميدانية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.**وفي هذا الصدد اُعتمد مصدران أساسيان لجمع البيانات اللازمة للدراسة، هما:**

- **أولاً- المصادر الثانوية**: من خلال اعتماد الكتب والأبحاث والدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة.

- **ثانياً- المصادر الأولية**: وتتمثل في البيانات التي تم جمعها بوساطة استبانة، أعدت ووُزِّعت على مختلف المديرين، كما تم اللجوء إلى مقابلة بعض المديرين، لشرح

وتوضيح الاستبانة شفويا ومناقشة محتواها، قصد توضيح بعض الأسئلة.**وقد تناولت الاستبانة متغيرات الدراسة وفق ثلاث مجموعات، على الشكل الآتي**:

- المجموعة الأولى: و تضم العبارات من (١– ٥) والتي تكشف عن الخصائص العامة للمديرين.
- المجموعة الثانية: و تشمل العبارات من (٦– ٨) والتي تكشف عن الخصائص العامة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- المجموعة الثالثة: و تحتوي العبارات من (٩– ٣١) والتي تكشف عن واقع القدرة الابتكارية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

وقد حُدِّدت أوزان فقرات الاستبانة، بتصميم إجابات محتملة عن عبارات كل الأجزاء، طِبقاً لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي، الذي يتضمن خمسة مستويات على النحو الأتي:

- إعطاء خمس نقاط للإجابة (ينطبق بدرجة كبيرة جدا) .
- وإعطاء الإجابة (ينطبق بدرجة كبيرة) أربع نقاط.
- والإجابة (ينطبق بدرجة متوسطة) ثلاث نقاط.
- والإجابة (لا ينطبق) نقطتين.
- والإجابة (لا ينطبق إطلاقا) نقطة واحدة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الجزائرية المدرجة في دليل المؤسسات الجزائرية لسنة ٢٠٠٩، (Annuaire des entreprises 2009) .اختيرت عينة مناسبة كي تلائم موضوع الدراسة، وتساهم في تحقيق تمثيل للمجتمع، حتى نتمكن من تعميم النتائج على المجتمع.واستناداً على ما سبق، قمنا بتوزيع الاستبانات على ٣٨٠ مؤسسة، ذات أحجام مختلفة، وبطبيعة ملكية متنوعة، وفي قطاعات أعمال عديدة.وهي عينة كافية لإنجاز هذه الدراسة في نظرنا.حيث أن أحجام العينات الأكثر من ٣٠ والأقل من ٥٠٠ مناسبة لمعظم البحوث (سيكاران، ٢٠٠٦: ٤٢٠– ٤٢١) .وقد تم استرجاع ١٣٠ استبانة، أي بنسبة إعادة بلغت،٣٤،٢١ بالمائة، مع استبعاد ثماني استبانات غير صالحة للتحليل، وهي نسبة تعدّ مقبولة إحصائيا.والجدول (١) يوضح أهم التفاصيل.

الجدول (١)

عينة الدراسة والاستبانات الموزعة والمستلمة

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستلمة	نسبة الاستبانات المستلمة إلى الموزعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات الصالحة إلى المستلمة	نسبة الاستبانات الصالحة إلى الموزعة
٣٨٠	١٣٠	٣٤،٢١	١٢٢	٩٣،٨٤	٣٢،١٠

أساليب التحليل الإحصائي:

لغرض معالجة إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها والتحقق من فرضياتها، اُستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تناسب تحليل بيانات ومعلومات هذه الدراسة.حيث استخدمنا مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) ، وذلك لنتمكن من وصف خصائص العينة، باستخدام النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.كما تم استخدام اختبار مان– ويتني (Mann- Witney) ﺑﺎالنسبة لمتغير الجنس عوضا عن اختبار (T) .واستخدام اختبار كروسكال– واليس (-Krus kal- Wallis) بدلا من تحليل التباين بالنسبة لباقي المتغيرات، لاختبار مدى وجود فروق معنوية في متغير طبيعة ومستويات الابتكارالتي تعزى للخصائص العامة للمديرين والمؤسسات، وذلك لصغر حجم تكرارات المجموعات الجزئية لهذه المتغيرات.إضافة إلى أننا قمنا في هذه الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) .

قياس صدق أداة الدراسة ودرجة ثباتها:

للتأكد من صدق شكل الأداة ومحتواها عُرضت على مجموعة أعضاء هيئة التدريس، ذوي تخصصات متنوعة.ومن ثم قمنا بإجراء العديد من التصحيحات والتعديلات، خاصة تلك المتعلقة بتغيير وتوضيح بعض العبارات لكي تصبح سهلة على فهم غير المتخصص، وإلغاء بعض العبارات غير الضرورية التي وردت حولها تعليقات كثيرة والتي تبين عدم صلتها المباشرة بالمتغيرات، إضافة بعض العبارات لأبعاد متغيرات الاستبانة، إضافة إلى تدقيق الاستمارة باللغتين العربية والفرنسية، بناء على اقتراحات المحكمين.

أما بالنسبة لثبات أداة القياس، فقد قمنا باختبارها باستخراج معامل (كرونباخ ألفا) ، وذلك حتى يتم التأكد من الاتساق الداخلي للفقرات، وفي هذا الصدد، فإن معامل الثبات للمجموع الكلي لمتغيرات وأبعاد الدراسة في الاستبانة جاءت قيمته تعادل ٠،٨٦١.

وهذه النتيجة تدل على ارتفاع معاملات الثبات لجميع فقرات وأبعاد الدراسة، وهي قيم ممتازة، لأنها أعلى بكثير من القيمة المقبولة ،٦٠٠ (سيكاران، ٢٠٠٦) .

مناقشة نتائج الدراسة:

بعد أن تناولنا، فيما سبق، أهم الأسس النظرية لموضوع البحث، وتعريفاً عاماً بمنهجيته وميدانه، تطرقنا لتحليل محاور الاستبانة ومناقشتها وتسجيل نتائج البحث من تحليل كل محور على حده، وبعدها قدمنا مجموعة من التوصيات التي نراها ضرورية على ضوء النتائج المتوصل إليها.

أولاـ خصائص المديرين والمؤسسات في عينة الدراسة:

سنحاول، في هذا العنصر، التعرض بالتحليل إلى الخصائص العامة للمديرين والمؤسسات، من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد عينة البحث، وفق ثلاثة مستويات أساسية؛ حيث سنقوم في البداية بتحليل مستوى الخصائص الفردية للمديرين المستجوبين في سياق الدراسة، عن طريق تحليل مجموعة من الأبعاد تتمثل في السن والجنس والمستوى التعليمي.ثم سنقوم في مرحلة ثانية بتحليل مستوى الخصائص الوظيفية للمديرين في سياق الدراسة، من خلال تحليل بعدين جوهريين؛ البعد الأول يتمثل في نوع الوظيفة أو الفئات المهنية التي ينتمي إليها أفراد عينة البحث؛ أما البعد الثاني فيتمثل في الخبرة أو الأقدمية التي نقيسها بعدد سنوات الخدمة في المؤسسة.وسنقوم في المرحلة الأخيرة بتحليل الخصائص العامة للمؤسسات في سياق الدراسة الميدانية، وفي هذا الصدد، سنحلل ثلاثة أبعاد مهمة؛ أولها بعد حجم المؤسسات التي ينتمي إليها أفراد عينة الدراسة، والذي نقيسه بعدد العمال الإجمالي؛ وثانيها بعد طبيعة ملكية المؤسسة؛ أما البعد الثالث والأخير، فينحصر في قطاع الأعمال الذي تنشط فيه المؤسسات ميدان الدراسة.

١. تحليل الخصائص الفردية والوظيفية للمديرين:

نهدف، من خلال هذا العنصر، إلى محاولة تحليل مختلف الخصائص الفردية والوظيفية للمديرين وتوصيفها في عينة الدراسة الميدانية.وسنحاول في البداية التعرض إلى تحليل الخصائص الفردية للمديرين، كما هو مبين في الجدول (٢) .

الجدول (٢)

الخصائص الفردية للمديرين

البعد	الفئات	التكرار	النسبة
السن	أقل من ٢٠ سنة	٠٠	٠٠٪
	٢٠ إلى ٢٩ سنة	١٠	٨،٢٪
	٣٠ إلى ٣٩ سنة	٤٦	٣٧،٧٪
	٤٠ إلى ٤٩ سنة	٣٧	٣٠،٣٪
	٥٠ سنة فأكثر	٢٤	١٩،٧٪
	لم يحدد	٠٥	٤،١٪
المجموع	الكلي	١٢٢	١٠٠٪
الجنس	ذكر	١٠٦	٨٦،٩٪
	أنثى	١٥	١٢،٣٪
	لم يحدد	٠١	٠،٨٪
المجموع	الكلي	١٢٢	١٠٠٪
المستوى التعليمي	ابتدائي	٠٠	٠٠٪
	متوسط	٠٢	١،٦٪
	ثانوي	٠٥	٤،١٪
	مهني	١٨	١٤،٨٪
	جامعي	٧٥	٦١،٥٪
	دراسات عليا	١٧	١٣،٩٪
	لم يحدد	٠٥	٤،١٪
المجموع	الكلي	١٢٢	١٠٠٪

بالنسبة لتحليل خصائص السن للمديرين، يتضح لنا من الجدول (٢) أن أغلبية أفراد العينة تنحصر أعمارهم في الفئة العمرية الشابة من ٣٠ إلى ٣٩ سنة، وذلك بنسبة قدرها (٣٧،٧٪) ، ثم يليهم أصحاب الفئة العمرية من ٤٠ إلى ٤٩ سنة بنسبة قدرها (٣٠،٣٪) .كما نجد ما نسبته (١٩،٧٪) ، محصوراً في الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر، ونلاحظ ضعف نسبة فئة المديرين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠ إلى ٣٩ سنة، والتي قدرها (٢،٨٪) ، وكذلك نسجل غياب فئة الأفراد الذين أعمارهم أقل من ٢٠ سنة.وهذا ما يشير إلى أن

المسؤوليات الإدارية والمناصب القيادية، في المؤسسات ميدان الدراسة، تتركز أساساً في أيدي الأفراد الذين يتجاوز سنهم ٣٠ سنة.وفيما يتعلق بتحليل خصائص الجنس، يتبين لنا من الجدول (٢) أن معظم المديرين المستجوبين في المؤسسات ميدان الدراسة، هم من جنس الذكور، بنسبة كبيرة قدرها (٨٦،٩٪) .أما بالنسبة لجنس الإناث، فكانت نسبة تواجدهن ضعيفة، حيث بلغت (١٢،٣٪) .ولعل السبب في وجود هذا الفارق، يرجع أساساً إلى أن أغلب المناصب الإدارية والقيادية في المؤسسات الجزائرية، حكر على الرجال دون النساء بدرجة كبيرة جداً؛ حيث إن ثقافة العمل السائدة في المؤسسات الجزائرية، تفرض، بصفة مهمة، الاعتماد بدرجة كبيرة جداً على صنف الذكور، على اعتبار أنهم الأقدر والأكثر كفاءة مقارنة بالمرأة.كذلك ومن خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول (٢) ، نلاحظ أن أعلى نسبة من المديرين المستجوبين، كانت تنحصر في فئة الجامعيين؛ حيث بلغت نسبتها (٦١،٥٪) ، وهي نسبة مهمة جدا.في حين كانت فئة المستجوبين ذوي المستوى الابتدائي منعدمة، ونسبة ذوي المستويات المتوسطة والثانوية ضعيفة جدا، وبنسبة قدرها (١،٦٪،٤،١٪) على التوالي، وهي نتيجة إيجابية كذلك.كما بلغت نسبة المديرين الذين يملكون مستوى مهنياً (١٤,٨٪) .و أخيراً كانت نسبة ذوي المستويات الجامعية العليا، أي الذين يمتلكون درجة ماجستير فما فوق، بنسبة بلغت (١٣،٩٪) .وعموماً فإن ارتفاع نسبة من يمتلكون مستويات جامعية، في التدرج أو ما بعد التدرج، يدل على ارتفاع درجة الوعي والمستوى التعليمي للمديرين في عينة الدراسة، وهو ما يساهم، بدوره، في تسهيل إجراءات البحث واستيعاب أسئلة الاستبانة.

كما سنحاول، فيما يأتي، تحليل مختلف الخصائص الوظيفية وتوصيفها للمديرين في عينة الدراسة الميدانية، كما هو مبين في الجدول (٣) .

الجدول (٣)

الخصائص الوظيفية للمديرين

البعد	الفئات	التكرار	النسبة
نوع الوظيفة	مدير	٣٦	٪٢٩،٥
	مساعد مدير	١٥	٪١٢،٣
	رئيس قسم	٦١	٪٥٠،٠
	لم يحدد	١٠	٪٨،٢
المجموع	الكلي	١٢٢	٪١٠٠

البعد	الفئات	التكرار	النسبة
عدد سنوات الخدمة	أقل من سنة	٠٢	١،٦٪
	١ إلى ٥ سنة	٣١	٢٥،٤٪
	٦ إلى ١٠ سنة	٣١	٢٥،٤٪
	١١ إلى ١٥ سنة	١٦	١٣،١٪
	١٦ سنة فأكثر	٣٧	٣٠،٣٪
	لم يحدد	٠٥	٤،١٪
المجموع	الكلي	١٢٢	١٠٠٪

يتضح لنا من النتائج المتحصل عليها من الجدول (٣) ، بالنسبة للفئات المهنية للمديرين المستجوبين في عينة الدراسة، أن أعلى نسبة من أفراد العينة هم رؤساء الأقسام والمصالح في المؤسسات ميدان الدراسة، بنسبة مهمة قدرها (٥٠,٠٪) .يليهم في الترتيب وفق النتائج المتحصل عليها مديرو المؤسسات، بنسبة بلغت (٢٩,٥٪) .ثم يليهم في الترتيب مساعدو مديري المؤسسات بنسبة قدرها (١٢,٣٪) .وبالنسبة لتحليل عنصر الأقدمية في الخدمة، يتضح لنا من الجدول (٣) ، أن الفئة من ١٦ سنة فأكثر، تحتل المرتبة الأولى، بنسبة قدرها (٣٠,٣٪) .في حين تليها في الترتيب كل من الفئتين، من (١ إلى ٥ سنة) ، (٦ إلى ١٠ سنة) ، بنسبة (٢٥,٤٪) .ثم تليها في الترتيب فئة الذين يملكون أقدمية من (١١ إلى ١٥ سنة) ، بنسبة بلغت (١٣,١٪) .و أخيرا كانت نسبة الذين يملكون أقدمية أقل من سنة ضعيفة جدا، حيث بلغت فقط ما قدره (١,٦٪) .

٢. تحليل الخصائص العامة للمؤسسات:

تكمن الغاية من خلال إعداد هذا العنصر، في محاولة تحليل مختلف الخصائص العامة للمؤسسات وتوصيفها في عينة الدراسة الميدانية، كما هو مبين في الجدول (٤) .

الجدول (٤)

الخصائص العامة للمؤسسات

البعد	الفئات	التكرار	النسبة
حجم المؤسسة	١من إلى ٩ عمال	١٤	١١،٥٪
	١٠ إلى ٤٩ عامل	٣٠	٢٤،٦٪
	٥٠ إلى ٤٩٩ عامل	٤٥	٣٦،٩٪
	٥٠٠ إلى ٩٩٩ عامل	٠٩	٧،٤٪
	١٠٠٠ عامل فأكثر	١٥	١٢،٣٪
	لم يحدد	٠٩	٧،٤٪
المجموع الكلي		١٢٢	١٠٠٪

البعد	الفئات	التكرار	النسبة
طبيعة الملكية	عمومية	٥٥	٤٥،١٪
	خاصة	٤٠	٣٢،٨٪
	مختلطة مع شريك محلي	٠٥	٤،١٪
	مختلطة مع شريك أجنبي	٢٠	١٦،٤٪
	لم يحدد	٠٢	١،٦٪
	المجموع الكلي	١٢٢	١٠٠٪
قطاع الأعمال	مؤسسات البناء ومواد البناء	١٣	١٠،٧٪
	مؤسسات المنتجات الكيماوية والبلاستكية	٠٨	٦،٦٪
	مؤسسات الأغذية، المشروبات والمياه	١٥	١٢،٣٪
	مؤسسات آلات، معدات وتجهيزات صناعية	٠٦	٤،٩٪
	مؤسسات منتجات طبية وصيدلانية	٠٥	٤،١٪
	مؤسسات الأثاث والتجهيزات المكتبية	٠٣	٢،٥٪
	مؤسسات التأمينات والخدمات البنكية	١٤	١١،٥٪
	مؤسسات المنتجات المنجمية والمعدنية	١٢	٩،٨٪
	مؤسسات النقل والشحن	١٢	٩،٨٪
	مؤسسات المنتجات الجلدية والنسيجية	٠٠	٠٠٪
	مؤسسات المنتجات الزراعية والحيوانية	٠٢	١،٦٪
	مؤسسات المنتجات الحرفية والتقليدية	٠٢	١،٦٪
	مؤسسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال	١٤	١١،٥٪
	مؤسسات أخرى متنوعة	١٦	١٣،١٪
	المجموع الكلي	١٢٢	١٠٠٪

بالنسبة لتحليل عنصر عدد العمال في المؤسسات ميدان الدراسة، والذي يترجم لنا أحجام المؤسسات التي ينتمي إليها المديرون في عينة الدراسة، فإنه يتضح لنا من الجدول (٤) ، أن المؤسسات المتوسطة التي تشغل من ٥٠ إلى ٤٩٩ موظفاً، احتلت المرتبة الأولى، وذلك بنسبة بلغت (٣٦,٩٪) ، ثم تليها في المرتبة الثانية المؤسسات الصغيرة التي توظف من ١٠ إلى ٤٩ موظفاً، وذلك بنسبة قدرها (٢٤,٦٪) .كما بلغت المؤسسات الكبيرة جدا

أو العملاقة، والتي تشغل من ١٠٠٠ موظف إلى ما فوق، نسبة مئوية قدرها (١٢,٣٪) ، ثم تليها في الترتيب المؤسسات الصغيرة جدا أو المصغرة، والتي تشغل من موظف واحد إلى ٩ موظفين، وذلك بنسبة بلغت (١١,٥٪) .وأخيرا بلغت المؤسسات الكبيرة نسبة مئوية قدرها (٧,٤٪) .أما فيما يتعلق بالطبيعة القانونية للمؤسسات، يتضح لنا من الجدول (٤) ، أن أغلب المؤسسات ميدان الدراسة تتركز في المؤسسات العمومية، بنسبة مئوية قدرها (٤٥,١٪) ، تليها في الترتيب مباشرة المؤسسات الخاصة بنسبة بلغت (٣٢,٨٪) .ثم تليها المؤسسات المختلطة مع شريك أجنبي، بنسبة بلغت حوالي (١٦,٤٪) ، أما المؤسسات المختلطة مع شريك محلي فقد كانت قليلة مقارنة بغيرها، بنسبة قدرها (٤,١٪) .أما فيما يخص تحليل قطاعات النشاطات التي تنتمي إليها المؤسسات ميدان الدراسة، فإنه يتضح لنا من الجدول (٤) ، أن عينة المؤسسات موزعة على قطاعات أعمال متنوعة، حيث نجد أن أعلى نسبة من العينة كانت لصالح قطاع مؤسسات الأغذية، المشروبات ومعالجة المياه بنسبة مئوية قدرها (١٢,٣٪) ، في حين يليها كل من قطاع مؤسسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقطاع مؤسسات التأمينات والخدمات البنكية، بنسبة بلغت (١١,٥٪) ، ثم يليها قطاع مؤسسات البناء ومواد البناء بنسبة قاربت (١٠,٧٪) ، يليها كل من قطاع المنتجات المنجمية والمعدنية، وقطاع مؤسسات النقل والشحن بنسبة بلغت (٩,٨٪) .ثم يليها قطاع مؤسسات المنتجات الكيماوية البلاستكية، بنسبة قدرها (٦,٦٪) ، يليها قطاع مؤسسات المنتجات الآلات، المعدات والتجهيزات الصناعية، بنسبة قدرها (٤,٩٪) ، يليها قطاع مؤسسات المنتجات الطبية والصيدلانية، بنسبة بلغت (٤,١٪) ، ثم يليها قطاع مؤسسات الأثاث والتجهيزات المكتبية، بنسبة قدرها (٢,٥٪) ، وأخيرا يليها قطاع مؤسسات المنتجات الحرفية والتقليدية، بنسبة قدرها (١,٦٪) .و نسجل غياب قطاع المنتجات الجلدية والنسيجية بسبب مشكلات كبيرة يعيشها هذا القطاع في فترة إجراء الدراسة الميدانية.

ثانياًـ اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة إحصائيا:

سنحاول، في هذا العنصر، التعرض إلى نتائج التحليل الإحصائي المستخدم لاختبار فرضيتين أساسيتين للدراسة، وفيما يأتي عرض لنتائج الاختبارات الإحصائية لكل من هذه الفرضيتين.

١. الاختبار الإحصائي للفرضية الأساسية الأولى:

تنص الفرضية الأساسية الأولى على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية، تعزى إلى خصائص المديرين والمسؤولين

الإداريين (الجنس، والسن، ونوع الوظيفة، والمستوى التعليمي، والأقدمية).

اُستخدم نتائج اختبار مان– ويتني (Mann-Witney) بالنسبة لمتغير الجنس، واختبار كروسكال– واليس (Kruskal-Wallis) بالنسبة لبقية المتغيرات للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأساسية الأولى؛ حيث ترفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي ٠,٠٥.

الجدول (٥)

نتائج تحليل مان- ويتني (Mann- Witney) لاختبار دلالة الفروق المعنوية في طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية، والتي تعزى لمتغير الجنس

المتغير	الخاصية		العدد	متوسط الرتب	قيمة U	مستوى الدلالة P	قبول أو رفض الفرضية
الابتكار	الجنس	ذكر	١٠٦	٣٨,٥٩	٦٢٣	٠,١٧٠**	قبول
		أنثى	١٥	٤٧,٧٢			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ ٠,٠٥) ** غير دالة

تشير النتائج في الجدول (٥) ، إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية (عند مستوى (α ≤ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستوى الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى متغير الجنس.وقد كان P عند مستوى (P= 0.17) ، وهو غير دال إحصائياً، لأنه أكبر من الدلالة الإحصائية عند مستوى (α ≤ ٠,٠٥) ، وعليه فإن هذه النتيجة تدعونا إلى قبول الفرضية العدمية، فيما يتعلق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس.

الجدول (٦)

نتائج تحليل كروسكال- واليس (Kruskal- Wallis) لاختبار دلالة الفروق المعنوية في طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية، والتي تعزى إلى متغيرات (السن، ونوع الوظيفة، والمستوى التعليمي، والأقدمية)

	الخصائص	العدد	متوسط الرتب	قيمة qs.hc	مستوى الدلالة P	قبول أو رفض الفرضية
العمر	٢٠ إلى ٢٩ سنة	١٠	٦٢,٤٥	٣,٤٣	٠,٣٢**	قبول
	٣٠ إلى ٣٩ سنة	٤٦	٥١,٨٣			
	٤٠ إلى ٤٩ سنة	٣٧	٦٤,٤٦			
	٥٠ سنة فأكثر	٢٤	٦٢,٩٠			

	الخصائص	العدد	متوسط الرتب	قيمة qs.hc	مستوى الدلالة P	قبول أو رفض الفرضية
المستوى التعليمي	متوسط	٠٢	٨١,٠٠	٢,٧٦	٠,٥٩**	قبول
	ثانوي	٠٥	٤٩,٩٠			
	مهني	١٨	٦٥,٨٩			
	جامعي	٧٥	٥١,٥٦			
	دراسات عليا	١٧	٢٢,٢٤			
الوظيفة	مدير	٣٦	٥٦,٢٤	٥,٨١	٠,٠٥٥**	قبول
	مساعد مدير	١٥	٧٤,٧٣			
	رئيس قسم	٦١	٥٢,١٧			
الأقدمية	أقل من سنة	٠٢	٥٢,٢٥	٢,٨٠	٠,٥٩**	قبول
	١ إلى ٥ سنة	٣١	٥٥,٤٢			
	٦ إلى ١٠ سنة	٣١	٥٣,٩٢			
	١١ إلى ١٥ سنة	١٦	٥٩,٩٧			
	١٦ سنة فأكثر	٣٧	٦٦,٢٠			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ ٠,٠٥) ** غير دالة

توضح معطيات التحليل في الجدول (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى (α ≤ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى العمر. وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير العمر عند مستوى (P= 0.32). كما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال- واليس (Kruskal-Wallis) ، فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر.وعلى أساس ذلك فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى العمر.

كما تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α ≤ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى المستوى التعليمي. وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى (P= 0.59). وكما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال- واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح المستوى

المتوسط.وعلى أساس ذلك، فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى المستوى التعليمي.

كذلك تظهر معطيات التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى نوع الوظيفة.وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير نوع الوظيفة عند مستوى (P= 0.055) .وكما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح الفئة المهنية مساعدي مديري المؤسسات.وعلى أساس ذلك فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى نوع الوظيفة.

كما يتضح، من خلال معطيات التحليل، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى الأقدمية في المنصب.وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير الأقدمية عند مستوى (P= 0.59). وكما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح فئة ١٦ سنة فأكثر.وعلى أساس، ذلك فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة الابتكار ومستوياته، تعزى إلى الأقدمية في الخدمة في المؤسسة.

٢. الاختبار الإحصائي للفرضية الأساسية الثانية:

تنص الفرضية الأساسية الثانية على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية، تعزى إلى خصائص المؤسسات العامة (حجم المؤسسة، طبيعة الملكية، قطاع الأعمال) .

اُستخدم نتائج اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) بالنسبة للمتغيرات المرتبطة بالخصائص العامة للمؤسسة، وذلك لغرض التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأساسية الثانية؛ حيث ترفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي ٠,٠٥.

الجدول (٧)

نتائج تحليل كروسكال- واليس (Kruskal- Wallis) لاختبار دلالة الفروق المعنوية في طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية، والتي تعزى إلى متغيرات (حجم المؤسسة، وطبيعة الملكية، وقطاع الأعمال)

	الخصائص	العدد	متوسط الرتب	قيمة qs.hc	مستوى الدلالة P	قبول أو رفض الفرضية
حجم المؤسسة	١من إلى ٩ عمال	١٤	٦٨,٠٠	٢,٩٦	٠,٥٦**	قبول
	١٠ إلى ٤٩ عامل	٣٠	٥٧,٢٢			
	٥٠ إلى ٤٩٩ عامل	٤٥	٥٢,٩٩			
	٥٠٠ إلى ٩٩٩ عامل	٠٩	٦٥,٠٠			
	١٠٠٠ عامل فأكثر	١٥	٥٣,٥٣			
طبيعة الملكية	عمومية	٥٥	٤٨,٥١	١٢,٤٦	٠,٠٠٦*	رفض
	خاصة	٤٠	٧٢,٦٩			
	مختلطة مع شريك محلي	٠٥	٦٤,٧٠			
	مختلطة مع شريك أجنبي	٢٠	٦٨,٠٥			
قطاع الأعمال	مؤسسات البناء ومواد البناء	١٣	٣٣,٩٢	١٥,٥٠	٠,١٦**	قبول
	مؤسسات المنتجات الكيماوية والبلاستكية	٠٨	٦٣,١٣			
	مؤسسات الأغذية، المشروبات والمياه	١٥	٥٤,٨٣			
	مؤسسات آلات، معدات وتجهيزات صناعية	٠٦	٥١,٨٣			
	مؤسسات منتجات طبية وصيدلانية	٠٥	٨٥,٩٠			
	مؤسسات الأثاث والتجهيزات المكتبية	٠٣	٣١,١٧			
	مؤسسات التأمينات والخدمات البنكية	١٤	٥٧,٤٣			
	مؤسسات المنتجات المنجمية والمعدنية	١٢	٥٩,٢٩			
	مؤسسات النقل والشحن	١٢	٥٩,٥٤			
	مؤسسات المنتجات الزراعية والحيوانية	٠٢	٤٦,٥٠			
	مؤسسات المنتجات الحرفية والتقليدية	٠٢	٥٦,٢٥			
	مؤسسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال	١٤	٤٥,٢١			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥)   ** غير دالة

يتبين لنا، من نتائج التحليل في الجدول (٧) ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى حجم المؤسسة.وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير حجم المؤسسة عند مستوى (P= 0.56). كما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح المؤسسات الصغيرة جداً.وعلى أساس ذلك، فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى حجم المؤسسة.

على أساس معطيات التحليل في الجدول (٧) ، يتضح لنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى الطبيعة الملكية.وقد كانت هذه الفروقات دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير طبيعة الملكية عند مستوى (P= 0.006) .كما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه الفروقات تميل لصالح المؤسسات الخاصة.وعليه فإن هذه النتيجة لا تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى طبيعة ملكية المؤسسة.

من خلال معطيات التحليل في الجدول السابق، يتبين لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متغير طبيعة ومستويات الابتكار في المؤسسات الجزائرية تعزى إلى قطاع الأعمال.وقد كانت هذه النتيجة غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير قطاع الأعمال عند مستوى (P= 0.16) .كما بينتها قيمة مربع كاي، وباعتماد رتب المتوسطات الأعلى التي أظهرها اختبار كروسكال– واليس (Kruskal- Wallis) فقد كانت هذه النتيجة تميل لصالح المؤسسات الطبية والصيدلانية.وعلى أساس ذلك فإن هذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة المتعلقة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة ومستويات الابتكار تعزى إلى قطاع الأعمال.

الخلاصة:

أظهرت نتائج الدراسة، فيما يتعلق بالخصائص العامة للمديرين في عينة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أن المديرين الذين استجوبوا ينحصرون بنسبة مهمة في الفئة العمرية الشابة.كما بينت النتائج أيضا أن معظم المديرين في المؤسسات ميدان الدراسة هم

من جنس الذكور.وقد كشفت النتائج كذلك على أن أعلى نسبة من المديرين في المؤسسات ميدان الدراسة كانت تنحصر في فئة من لهم مستويات تعليمية جامعية.في حين أظهرت النتائج المتوصل إليها أن غالبية المديرين في عينة الدراسة يمتلكون خبرة وأقدمية في مناصب عملهم تفوق الستّ عشرة سنة.أما فيما يتعلق بالخصائص العامة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، فقد بينت نتائج الدراسة أن أغلب مؤسسات ميدان الدراسة متوسطة الحجم تشغّل من ٥٠ إلى ٤٩٩ موظفاً.كما كشفت النتائج المتوصل إليها أن الطبيعة القانونية للملكية في أغلبية المؤسسات تتركز في المؤسسات التابعة للقطاع العام.أما فيما يخص تحليل قطاعات الأعمال التي تنشط فيها المؤسسات ميدان الدراسة، فقد اتضح لنا أن عينة المؤسسات موزعة على قطاعات أعمال متنوعة.

من ناحية أخرى أبرزت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق معنوية في طبيعة الابتكار ومستوياته لدى المديرين في المؤسسات الجزائرية يمكن أن تعزى إلى خصائصهم العامة: (الجنس، والسن، ونوع الوظيفة، والمستوى التعليمي، والأقدمية) ؛ وهي نتيجة لا تتفق جزئياً مع دراسة (Robson et al., 2008) ، التي أكدت على أن المستوى التعليمي للمقاولين له ارتباط إيجابي بالزيادة في الابتكار.في حين تتعارض تماماً مع نتائج دراسة (الصرايرة والغريبن، ٢٠١٠) .

كما تبين كذلك من النتائج المتوصل إليها أنه لا توجد فروق معنوية في طبيعة ومستويات الابتكار يمكن أن تعزى إلى خصائص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتمثلة فقط في (حجم المؤسسة، وقطاع الأعمال) ؛ وهي نتيجة تتعارض في جزئها الأول مع ما توصلت إليه دراسة (Coronado et al., 2008) التي أكدت على أن حجم الشركة له تأثير إيجابي كبير على موقف الشركة تجاه الابتكار.كما لا تتوافق مع نتائج الدراسة التي أجراها (Simonen and McCann, 2008) التي بينت أن الشركات الصغيرة الحجم عادة ما تكون أكثر ابتكاراً من الشركات الكبيرة.

في حين أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً معنوية في وجهات نظر المديرين في المؤسسات فيما يتعلق بطبيعة الابتكار ومستوياته في عينة الدراسة يمكن أن تعزى إلى خصائص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والتي تتمثل أساساً في متغير طبيعة ملكية المؤسسة ونوعها.وهذه النتيجة تتفق كثيرا مع نتائج الدراسات السابقة؛ فهي تتفق جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (Robson et al., 2008) في تأكيدها على أن الابتكار له ارتباط سلبي مع ملكية العائلات وإدارتها للشركات.وفي ما يخص الدراسات العربية نجد هناك توافقاً مهما مع دراسة (الصرايرة والغريبن، ٢٠١٠) .

ومن خلال كل ما سبق، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات قد تساهم في زيادة الاهتمام بالمتغيرات التي تؤثر على دعم الابتكارات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، **و تتمثل أهم هذه التوصيات في الأتي**:

١. على الإدارة العليا في المؤسسات أن تقوم باستقطاب كفاءات إدارية متخصصة في حقل إدارة التغيير والابتكار، أو إرسال المديرين والمسؤولين الإداريين للتكوين في دورات تدريبية متخصصة في مجالات التطوير والابتكار المؤسسي.

٢. من الضروري على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الخاصة والعامة في عملية التوظيف أو الترقية إلى المناصب الإدارية العليا أن تولي الاهتمام بالمهارات والمعارف التي يتطلبها المنصب، بدلاً من التركيز على المعايير غير الموضوعية التي ينتج عنها مديرون بعيدون عن تحديات واقع المنافسة لا يمتلكون أهم الأسس والقواعد التي تحرك عجلة الإبداع والابتكار في مؤسساتهم.

٣. بما أن هذه الدراسة تشير إلى ضعف تواجد الإناث في العمل في المسؤوليات الإدارية، فإنه يتطلب السعي نحو عدم احتكار جنس الذكور للمناصب العليا والإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، و فتح المجال أمام المرأة للمشاركة في الأدوار والمناصب الإدارية والقيادية.

٤. ضرورة تنويع النسيج المؤسساتي والاهتمام أكثر بخلق نشاطات المؤسسات الصغيرة جداً والصغيرة ودعمها، بما يساهم في ضمان تحقيق التنمية المستدامة، ويزيد من فرص العمل المتاحة.علماً أن هذا النوع من المؤسسات له أهمية كبيرة في خلق الابتكارات والرفع من درجتها.

٥. التأكيد على الأهمية الجوهرية لمؤسسات القطاع الخاص في المساهمة في تقديم المنتجات والخدمات المبتكرة.وبالتالي محاولة التقليل من العراقيل التشريعية والقانونية والمالية التي بإمكانها أن تعرقل حركة المؤسسات الخاصة.

٦. إدراك المديرين لأهمية عقد تحالفات إستراتيجية فيما يتعلق بالابتكارات مع مؤسسات خاصة أو عامة أو أجنبية، وترقية هذه التحالفات، فيما بعد، إلى مستوى الشراكة.

٧. تشجيع إجراء المزيد من الدراسات المرتبطة بموضوع الابتكار، ومختلف العوامل والمتغيرات المرتبطة به والمؤثرة على فعاليته وكفاءته.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع باللغة العربية:

١. الصرايرة، أكثم عبد المجيد و الغريب، رويدة خلف (٢٠١٠) : «أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي كما يراها العاملون في شركة الاتصالات الأردنية – دراسة حالة»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، المجلد ٦، العدد ٤، عمان– المملكة الأردنية، ص ص: ٤٩٨– ٥١٩.

٢. النفعي، ضيف الله (٢٠٠٣) «الإبداع من أجل التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض»، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الإدارة، المجلد ١٧، العدد ١، السعودية، ص ص: ٨– ٩.

٣. جمعة، فايز النجار و ملكاوي، نازم محمود الأحمد (٢٠١٠) «نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع – دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية»، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، العدد الثاني، دمشق– سورية، ص ص: ٢٥٧– ٢٧٩.

٤. مقدم، عبد الحفيظ و بن صديق، عيسى (١٩٩٧) ملمح مديري المؤسسات الاقتصادية، في، المديرون. المحررون: مقدم عبد الحفيظ وآخرون، معهد علم النفس، جامعة الجزائر.

٥. ملحم، يحي سليم وآخرون (٢٠٠٩) «القيادة والإبداع– دراسة ميدانية على منظمات الاتصالات في اليمن»، مجلة جامعة الملك عبد العزيز– الاقتصاد والإدارة، المجلد ٢٣، العدد ١، المملكة العربية السعودية، ص ص: ٠٣– ٣٤.

٦. سيكاران، أوما (٢٠٠٦) طرق البحث في الإدارة– مدخل لبناء المهارات البحثية، ، ترجمة: د. إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٧. نعساني، عبد المحسن (٢٠٠٨) «اختبار اثر أبعاد القيادة التحويلية في الإبداع الإداري – دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية في سورية»، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٠، العدد الأول، دمشق– سورية، ص ص: ٦٧– ٨٧.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Arild Johannessen- Jon and Olsen Bjørn (2010) "The future of value creation and innovations: Aspects of a theory of value creation and innovation in a global knowledge economy", International Journal of Information Management 30, pp: 502–511.*
2. *Armbrustera Heidi et al (2008) "Organizational innovation: The challenge of measuring non- technical innovation in large- scale surveys", Journal of Technovation 28, pp: 644–657.*
3. *Bellon Bertrand (2002) L'innovation Créatrice, éd Economica, Paris.*
4. *Carbonell Pilar and Rodrı´guez- Escudero Ana I. (2009) "The Relationships among team's organizational context, innovation speed, and technological uncertainty- An empirical analysis", J. Eng. Technol. Manage. 26, pp: 28–45.*
5. *Carmona- Lavado Antonio et al (2010) "Social and organizational capital: Building the context for innovation", Journal of Industrial Marketing Management 39, pp: 681–690.*
6. *Coronado Daniel et al (2008) "Attitudes to innovation in peripheral economic regions", Journal of Research Policy 37, pp: 1009–1021.*
7. *Do Cho Seong and Chang Dae Ryun al (2008) "Salesperson's innovation resistance and job satisfaction in intra- organizational diffusion of sales force automation technologies- The case of South Korea ", Journal of Industrial Marketing Management 37, pp: 841–847.*
8. *E. Akgu¨n Ali et al (2009) "Organizational emotional capability, product and process innovation, and firm performance- An empirical analysis", J. Eng. Technol. Manage. 26, pp: 103–130.*
9. *Goodalea John et al (2010) "Operations management and corporate entrepreneurship- The moderating effect of operations control on the antecedents of corporate entrepreneurial activity in relation to innovation performance", Journal of Operations Management.*
10. *Gumusluoglu Lale and Ilsev Arzu (2009) "Transformational leadership, creativity, and organizational innovation ", Journal of Business Research 62. , pp: 461–473.*
11. *Jiménez Daniel and Sanz- Valle Raquel (2010) "Innovation, organizational learning, and performance", Journal of Business Research.*

12. *Jung Dongil (Don) et al (2008) "Towards understanding the direct and indirect effects of CEOs' transformational leadership on firm innovation ", Journal of The Leadership Quarterly 19, pp: 582–594.*
13. *Leskovar- Spacapan Gabrijela and Bastic Majda (2007) "Differences in organizations' innovation capability in transition economy: Internal aspect of the organizations' strategic orientation", Journal of Technovation 27, pp: 533–546.*
14. *Liaoa Shu- hsien et al (2008) "Relationships between knowledge inertia, organizational learning and organization innovation", Journal of Technovation 28, pp: 183–195.*
15. *Menke Michael et al (2007) "An analysis of the universality, flexibility, and agility of total innovation management: a case study of Hewlett–Packard", Journal of J Technol Transfer 32, pp: 49–62.*
16. *Moralesa Garcı´a- Vı´ctor J. et al (2007) "Influence of personal mastery on organizational performance through organizational learning and innovation in large firms and SMEs", Journal of Technovation 27, pp: 547–568.*
17. *Oukil Said (1995) « Economie et Gestion de L'innovation Technologique », éd OPU, Alger, 1995.*
18. *O'Regan Nicholas and Ghobadian Abby (2006) "Innovation in NTBFs: Does leadership really matter?", Journal of Int Entrep Manag 2, pp: 299–314.*
19. *O'Regan Nicholas et al (2006) "Fast tracking innovation in manufacturing SMEs ", Journal of Technovation 26, pp: 251–261.*
20. *Prajogo Daniel I. and Sohal Amrik S. (2006) : "The integration of TQM and technology/ R&D management in determining quality and innovation performance", the international journal of management science 34 , pp: 296 – 312.*
21. *Rampersad Giselle et al (2010) "Managing innovation networks: Exploratory evidence from ICT, biotechnology and nanotechnology networks ", Journal of Industrial Marketing Management 39, pp: 793–805.*
22. *Rosenbusch Nina et al (2010) "Is innovation always beneficial? A meta-analysis of the relationship between innovation and performance in SMEs ", Journal of Business Venturing.*

23. *Robson Paul J. A. et al (2008) : "Entrepreneurship and innovation in Ghana: enterprising Africa", Published online: 7 May, Springer Science- Business Media, LLC.*

24. *Santos- Vijandea Leticia Marı´a et al (2007) "Innovativeness and organizational innovation in total quality oriented firms: The moderating role of market turbulence", Journal of Technovation 27, pp: 514–532.*

25. *Scott W. Geiger and Marianna Makri (2006) "Exploration and exploitation innovation processes: The role of organizational slack in R & D intensive firms", Journal of High Technology Management Research 17, pp: 97–108.*

26. *Schumpeter Joseph (1939) Business Cycles- a Theoretical, Historical, and Statistical Analysis of the Capitalistic Process, éd MacGraw- Hill, New York.*

27. *Simonen Jaakko and McCann Philip (2008) "Innovation, R&D cooperation and labor recruitment- evidence from Finland", Published online: 16 January 2008, Springer Science- Business Media, LLC.*

28. *Tarondeau Jean- Claude (1994) « Recherche et Développement », éd Vuibert, Paris.*

29. *Vaccaro Antonino et al (2010) "Knowledge Management Tools, Inter-Organizational Relationships, Innovation and Firm Performance ", Journal of Technological Forecasting & Social Change 77, pp: 1076–1089.*

30. *Wan David et al (2005) "Determinants of firm innovation in Singapore", Journal of Technovation 25, pp: 261–268.*

31. *Wong Poh Kam et al (2005) "Entrepreneurship, Innovation and Economic Growth: Evidence from GEM data", Journal of Small Business Economics 24, pp: 335–350.*

تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية بهدف تحسين الأداء الاستثماري «دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في البورصة المصرية»*

أ. حسام عبد اللّه الأحمد**

أ. د. كنجو عبود كنجو***

---

* تاريخ التسليم: ٢٠١١/٥/١٠م ، تاريخ القبول: ٢٠١١/٦/١٤م.

** طالب دراسات عليا (دكتوراه)/ قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد بجامعة حلب/ سورية.

*** أستاذ في قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد بجامعة حلب/ سورية.

ملخص:

يشهد الاستثمار في الأوراق المالية تطورات كبيرة في وقتنا الراهن، وقد تناول الباحثون مسائل بحثية عدة تدور حول كفاءة سوق الأوراق المالية والمفاهيم الأخرى ذات العلاقة، بهدف تحسين كفاءة إدارة الاستثمارات المالية، لتحقيق رغبات المستثمرين وبخاصة تلك المتمثلة بالحصول على عوائد مرتفعة ومخاطر منخفضة، ولذلك فإن استخدام نماذج متطورة لاختيار الأوراق المالية يعدُّ من أهم المعايير في عملية تحسين الأداء الاستثماري، وعليه نلاحظ أن هناك العديد من النماذج المستخدمة، إلا أنها تشترك بالهدف نفسه، مع اختلاف الفرضيات المستخدمة والخاصة بالمتغيرات الأساسية المؤثرة في قيمة السهم.

ويسعى الباحث إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية، بهدف تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية، استناداً إلى تقنيات الشبكات العصبية الاصطناعية، وإلى مدخل التحليل الأساسي الذي يتبنى اعتقاد مفاده بأن السعر السوقي للورقة المالية يختلف عن قيمتها الحقيقية، مما يتيح الفرصة لتحقيق عوائد رأسمالية أو تجنب خسائر رأسمالية عند اتخاذه القرار الاستثماري المناسب بالشراء أو البيع أو الاحتفاظ.

وتحقيقاً للهدف العام من الدراسة، فقد أجريت دراسة تطبيقية على عينة تضم أسهم (٥٠) شركة الأكثر تداولاً في الفترة الممتدة بين [٢٠٠١– ٢٠٠٩] في البورصة المصرية، واستخدمت البيانات التاريخية لأسهم شركات عينة الدراسة لبناء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية على شكل شبكة عصبية اصطناعية، كما استخدم النموذج المطوّر في اختيار أسهم القيمة، **وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:**

١. تفوق معدل عائد محفظة النموذج المقترح على معدل عائد جميع المحافظ البديلة خلال الفترة الممتدة بين [٢٠٠٣– ٢٠٠٩].

٢. وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين اختيار الأوراق المالية والأداء الاستثمار في البورصة المصرية.

٣. وجود اختلافات معنوية بين معدل عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية ومعدل عائد النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية.

٤. كما خلصت الدراسة إلى عدم إمكانية بناء نموذج أمثل لاختيار الأوراق المالية، ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة الاستثمار في الأوراق المالية التي يؤثر في تقويمها عدد كبير جداً من المتغيرات.

Abstract:

Recently, More attention has been paid to the stock market investments. Researchers addressed different issues regarding securities market efficacy, and related aspects of investment portfolio management effectiveness to meet investor expectation.However, using appropriate securities selection model is considered one of the investment improvement criteria to improve investment performance.Accordingly, different models have been developed by many researchers sharing the same objective, but using different assumption regarding the variable comprising stock value.

This paper addressed a suggested model, that can be used to improve ESE investment performance, by using Artificial Neural Net Work (ANN) technique, and the fundamental analysis approach which believes that the price and the intrinsic value are different.This will create the chance to achieve abnormal returns when the investor makes the right investment decision to buy, sell, or hold.

The sample selected includes (50) companies, the characteristics with the most active transactions during the period [2001- 2009], ANN technique was adopted for this study, ***Key conclusion remarks include:***

1. *Demonstrate of the Proposed Model Return and Other securities selection modals Return.*
2. *There is a significant direct relation between the development of securities selection model and improving the investment performance.*
3. *There are statistical differences between the proposed model return and other securities selection modals return.*
4. *The suggested model was tested in term of its application.*

The conclusion of this study is that no perfect model can be sited. Each suggested model has its own assumption and accordingly has own limitation.

مقدمة:

تُبنى الاستراتيجية الاستثمارية وفقاً لأهداف المستثمر، بما يحقق للمستثمر معدل العائد المطلوب على الاستثمار، وتعدّ استراتيجية اختيار الأوراق المالية من الاستراتيجيات الاستثمارية النشطة Active Investment Strategies التي لا تعترف بكفاءة السوق، وتهدف إلى الاستفادة مما يميز السوق غير الكفء، وهو وجود التسعير الخاطئ للأوراق المالية، وذلك من خلال اختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة.

ويعتمد اختيار الأوراق المالية على اختيار ورقة أو مجموعة أوراق مالية من ضمن الأوراق المالية المتاحة، استناداً إلى التقويم الصحيح للأوراق المالية الذي يحدد القيمة العادلة للورقة المالية، والتي تمثل بدورها الركيزة الأساسية لاختيار الأوراق المالية، وتتوقف القيمة العادلة للأوراق المالية على التدفقات النقدية المتوقعة ودرجة المخاطرة المرتبطة بهذه التدفقات، وتنطلق استراتيجية اختيار الأوراق المالية من اعتقاد أساسي مفاده: بأن السعر السوقي للورقة المالية يختلف عن قيمتها الحقيقة، نتيجة التسعير الخاطئ للأوراق المالية في ظل عدم كفاءة سوق الأوراق المالية، مما يساعد المستثمر على تحقيق عوائد رأسمالية أو تجنب خسائر رأسمالية عند اتخاذه القرار الاستثماري المناسب بالشراء أو البيع أو الاحتفاظ (Ho, 1996: 6) .

تأسيساً على ما سبق يسعى الباحث إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية، بهدف تحسين مهارات اختيار الأوراق المالية لدى مديري الاستثمار، الأمر الذي ينعكس على تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية، استناداً إلى مدخل التحليل الأساسي الذي يتبنى اعتقاداً مفاده: بأن السعر السوقي للورقة المالية يختلف عن قيمتها الحقيقة، مما يتيح الفرصة لتحقيق عوائد رأسمالية أو تجنب خسائر رأسمالية عند اتخاذه القرار الاستثماري المناسب بالشراء أو البيع أو الاحتفاظ.

مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في ضعف الأداء الاستثماري لدى المستثمرين في البورصة المصرية، ويعزى ذلك إلى اعتماد كثير من المستثمرين على الاختيار العشوائي للأوراق المالية، وانخفاض كفاءة النماذج المستخدمة في اختيار الأوراق المالية، **ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:**

- هل يمتلك المستثمرون قدرات متميزة تمكنهم من اختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة لتشكيل محافظهم الاستثمارية؟

- هل يؤثر اختيار الأوراق المالية بشكل معنوي في الأداء الاستثماري في البورصة المصرية؟
- هل يمكن تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية، يسهم في تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية؟
- هل توجد فروق معنوية بين عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية وعوائد نماذج اختيار الأوراق المالية البديلة الأخرى؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من الجوانب الآتية:

من الناحية النظرية: تؤسس هذه الدراسة إلى منهج غير تقليدي في دراسة اختيار الأوراق المالية، بعدم اقتصار، على دراسة النماذج المطبقة في مجال اختيار الأوراق المالية، وإنما تقدم هذه الدراسة إضافة علمية إلى مجال إدارة الاستثمارات المالية، متمثلة بتطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية يسهم في تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

من الناحية العملية: يسعى الباحث إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية، من أجل تحسين الأداء الاستثماري، من خلال زيادة معدل العائد المعدل بالمخاطرة، وتطبيق نموذج اختيار الأوراق المالية المقترح، ومقارنة نتائجه مع النتائج المتحققة من جرَّاء تطبيق النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية، ومع أداء مؤشرات البورصة المصرية في نفس الفترة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية يساهم في تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية، **ويتفرع عن هذا الهدف النقاط الآتية:**

- التعرف إلى النماذج المختلفة لاختيار الأوراق المالية.
- تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية، يسهم في تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.
- تقويم الأداء في النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية من خلال البيانات التاريخية الحقيقية للسوق.

- اختبار مدى تفوق النموذج المقترح على النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية في تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

فرضيات الدراسة:

اعتمدت الدراسة مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى دراسة طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل «اختيار الأوراق المالية» والمتغير التابع «الأداء الاستثماري».

- ♦ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين اختيار الأوراق المالية، وبين تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.
- ♦ لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، وبين عوائد نماذج اختيار الأوراق المالية البديلة في الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

شمل مجتمع الدراسة جميع أسهم الشركات المدرجة في البورصة المصرية، وبلغ عدد الشركات المدرجة في البورصة المصرية (٣٣٣) شركة في عام ٢٠٠٩، ووصل عدد الأسهم المتداولة (٢٢٤٣٠) مليون سهم، وبقيمة سوقية قدرها (٤٦٣٦٤٤) مليون جنيه.

أما عينة الدراسة فتشمل أسهم (٥٠) شركة الأكثر تداولاً لعام ٢٠٠٩ خلال الفترة الممتدة بين [٢٠٠١– ٢٠٠٩]، أي ما نسبته (١٥٪) من مجتمع البحث، وذلك نظراً لتعذر الحصول على بيانات سلسلة زمنية أطول، إضافة إلى التكاليف المرتفعة للحصول على القوائم المالية للشركات، وتم الحصول على بيانات الشركات عينة الدراسة من التقارير السنوية للبورصة المصرية الصادر عن شركة مصر لنشر المعلومات EGID.

واستخدمت الدراسة المؤشر العام للبورصة المصرية (EGX30) كبديل لمحفظة السوق، حيث يتضمن أعلى ثلاثين شركة من حيث السيولة والنشاط.كما استخدم مؤشر Dow Jones EGX Egypt Titans 20 كبديل للمحفظة القياسية.

اُستخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss وبرنامج (Nero Solution) ، لبناء الشبكات العصبية وتدريبها واختبارها والتنبؤ باستخدامها.

حدود الدراسة:

- ♦ تقتصر الدراسة على دراسة أسهم الشركات المدرجة في البورصة المصرية الأكثر تداولاً لعام ٢٠٠٩ والبالغ عددها (٥٠) شركة، خلال الفترة الممتدة بين [٢٠٠١– ٢٠٠٩].

♦ استخدمت الدراسة المؤشر العام للسوق المصرية (EGX30) بديلاً لمحفظة السوق، حيث يتضمن أعلى ثلاثين شركة من حيث السيولة والنشاط.

♦ استخدمت الدراسة معدل العائد على أذونات الخزانة (٩١ يوم) بديلاً لمعدل العائد الخالي من المخاطرة.

مصادر البيانات:

جُمعت بيانات الدراسة من مصادر عدة هي:

♦ النشرة الشهرية الصادرة عن البورصة المصرية وتقارير البورصة المصرية.

♦ تقارير ومنشورات شركة مصر لنشر المعلومات EGID.

♦ المجلة الاقتصادية للبنك المركزي المصري (بالنسبة لأذونات الخزانة) .

♦ التقارير الشهرية لوزارة الاستثمار عن أداء البورصة المصرية.

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، اُعتمد (بشكل رئيس) على المزج بين المنهج الوصفي التحليلي (لوصف وتحليل ما هو كائن) ، والمنهج المعياري Normative (لتحديد واقتراح ما يجب أن يكون) ، وبناءً على نتائج الدراسة الوصفية التحليلية التي ستحدد النماذج المطبقة لاختيار الأوراق المالية، ومدى فاعليتها في تحسين الأداء الاستثماري، سيُقترح نموذج (كمي متعدد العوامل) لاختيار الأوراق المالية يساهم في تحسين الأداء الاستثماري، ويتلافى نقاط ضعف النماذج المتوافرة ويعزز نقاط قوتها، وذلك من خلال التركيز شمولية النموذج المقترح، إضافة إلى استخدام البيانات التاريخية الحقيقية للسوق، والاعتماد على تقنيات الشبكات العصبية الاصطناعية لرفع كفاءة تطبيق النموذج.

أسلوب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وتوجهاتها، وتم الحصول على النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، **وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة بما يأتي:**

♦ الإحصاء الوصفي لوصف متغيرات الدراسة.

♦ معامل الارتباط (بيرسون): لقياس شدة العلاقة ومعنويتها بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

♦ أسلوب الانحدار المتدرج: (Stepwise Regression) بهدف اختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع بوجود تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى.

مصطلحات الدراسة:

◄ **اختيار الأوراق المالية**: هو اختيار ورقة أو مجموعة أوراق مالية من ضمن الأوراق المالية المتاحة، استناداً إلى التقويم الصحيح للأوراق المالية الذي يحدد القيمة العادلة للورقة المالية، والتي تمثل بدورها الركيزة الأساسية لاختيار الأوراق المالية.

◄ **الأداء الاستثماري**: يقيس مقدار تفوق معدل عائد المحفظة الاستثمارية على معدل العائد الخالي من المخاطرة.

◄ **الشبكات العصبية الاصطناعية**: هي نماذج خوارزمية رياضية برمجية، وتتألف الشبكة العصبية من مجموعة من الوحدات المتوازية (الخلايا العصبية) المرتبطة مع بعضها، وتتغير حالة الخلايا العصبية وفقاً لبعض الدوال البسيطة لمدخلات أو أوزان الاتصال فيما بينها، حيث تخزن المعلومات في أوزان الاتصال بين الخلايا العصبية المتجاورة لتشكل ما يشبه ذاكرة الإنسان.

الإطار العام للنموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية والدراسات السابقة:

يسعى الباحث إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية بالاستفادة من نموذج (Väyrynen, 2007) ونموذج (O’Shaughnessy, 2005) ، وباستخدام تقنيات الشبكات العصبية الاصطناعية، بحيث يساعد هذا النموذج على تمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، لتحقيق عوائد غير عادية (رأسمالية) ، الأمر الذي ينعكس على تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية، من خلال تحقيق أداء معدل بالمخاطرة يتفوق على أداء المحافظ القياسية وأداء مؤشرات البورصة المصرية.

أولاً- المقدمة النظرية للنموذج المقترح:

ساد اعتقاد لدى العديد من الأكاديميين في علوم الاستثمار ولمدة طويلة استناداً إلى فرضية كفاءة السوق، بأن المنافسة بين المستثمرين ألغت وجود التسعير الخاطئ للأوراق المالية، أي أن كل سهم مسعر بشكل جيد، وكل الجهود التي ستبذل لاختيار الأوراق لمالية بهدف تحسين الأداء الاستثماري مصيرها الفشل، فقد دعم جنسن (1968 -Jen

sen) فرضية كفاءة السوق بإظهار أن مدراء الصناديق الاستثمارية أخفقوا بالتفوق على الاختيار العشوائي للأسهم، وواصل الباحثون التأكيد على أن المستثمرين لا يستطيعون تحقيق عائدات متفوقة واستثنائية.إلى أن واجه فاما وفرنش (١٩٩٢) الاعتقاد بالكفاءة الكاملة للسوق المالية، وانتقدا الأسس التي تستند إليها نظرية تسعير الأصول الرأسمالية (فرضية كفاءة السوق) ، التي أخفقت في تفسير عوائد الأسهم عند مستوى معنوية مقبول، في حين حققت الأسهم المسعرة بشكل خاطئ (أسهم القيمة Value Stocks) المحسوبة وفقاً لنسبة القيمة الدفترية إلى القيمة السوقية عوائد مرتفعة عند مستوى منخفض من المخاطرة (Fama &French, 1992) .

ثم توالت الدراسات التي أثبتت صحة النتائج التي توصل إليها فاما وفرنش، فقد قدم هوجن (١٩٩٥) مقاييس عدة بديلة لتحديد أسهم القيمة تستند إلى المضاعفات السعرية أهمها (P/ S, P/ BV) ، ونتج عن تطبيقها محافظ ذات أداء مرتفع على المدى البعيد عند مستوى منخفض من المخاطرة مقارنة بالمحافظ المشكلة وفقاً للاختيار العشوائي (Hau-gen, 1995) .كما وجد فرنكل ولي (١٩٩٨) أن قيمة السهم ترتبط بشكل كبير بالسعر السوقي، وأن نسبة القيمة السوقية للسهم إلى ربحيته تُعد مؤشراً جيداً للعوائد على الأمد الطويل (Frankel& Lee, 1998) .

وفي مرحلة لاحقة ثبت فيها إمكانية استخدام التسعير الخاطئ للأسهم لتحقيق عوائد متفوقة، تواصلت الدراسات لتقديم نماذج لتقويم واختيار الأوراق المالية ذات كفاءة عالية في تمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، فقد توصل هارت وآخرون (٢٠٠٣) إلى أن المحافظ الاستثمارية المشكلة باستخدام قيم مرتفعة لنسبة الربحية إلى السعر السوقي، ولنسبة القيمة الدفترية إلي القيمة السوقية، تفوقت على المحافظ المشكلة بقيم منخفضة من النسبتين السابقتين (Hart, et al., 2003). واستخدم فان ستون أربعة معايير أساسية لتحسين اختيار الأوراق المالية هي: نسبة المضاعف، ومعدل العائد على حقوق الملكية، ونسبة التوزيعات المدفوعة، والقيمة الدفترية (Vanstone , et al., 2004) .كما استخدم أوشانزي (٦٠) استراتيجية استثمارية لاختيار محافظ الأسهم، وفحص أداء كل استراتيجية على حده على مدى (٤٠) عاماً، وتوصل إلى أن الاستراتيجيات المستندة إلى اختيار أسهم القيمة حققت عوائد مرتفعة عند مستوى مخاطرة منخفض مقارنة بالاستراتيجيات البديلة الأخرى (O'Shaughnessy, 2005) ، وافترض غرينبلات أن هناك عاملين أساسيين لاختيار الأوراق المالية هما الربحية المتحققة والعائد على رأس المال (Greenblatt, 2006).واستخدم كاندسمي ثلاثة عوامل أساسية لاختيار الأوراق المالية هي: نسبة مضاعف الربحية، ونسبة العائد على الأصول، ونسبة التوزيعات المدفوعة (kandasamy, 2008) .

وسعت العديد من الدراسات الحديثة إلى تقديم نماذج متعددة العوامل للتنبؤ بعائدات الأسهم، باستخدام مداخل اختيار الأوراق المالية: (التحليل الأساسي، والتحليل الفني، ونظرية المحفظة الحديثة) ، إما بشكل منفرد كل مدخل على حده، أو بدمج أكثر من مدخل للوصول إلى نموذج أكثر شمولية، فقد سعت دراسة (Froidevaux, 2004) إلى اختيار الأوراق المالية باستخدام نموذج متطور لخصم التدفقات النقدية، يعتمد على طرق مختلفة لتقدير معدل نمو التدفقات النقدية ومدة النمو المتوقعة، ومعدل الخصم المطلوب.واقترح أوشانزي استخدام معايير عدة (نماذج تقويم عدة) في بناء المحافظ الاستثمارية لتحقيق عوائد مرتفعة ومخاطر منخفضة، كما اقترح أن يتجاوز السهم حواجز عدة قبل اختياره (O’Shaughnessy, 2005: 383). وطوّر (Guerard, 2006) نموذج متعدد العوامل لاختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، وقد تضمن النموذج مجموعة من المتغيرات التقويم الأساسي.وقدمت دراسة (Hägnesten, 2009) نموذجاً كميَّاً متعدد العوامل للتنبؤ بعائدات سوق الأسهم، حيث يعتمد النموذج اثني عشر متغيراً مستنداً إلى التحليل الأساسي والفني للأوراق المالية.وخلصت دراسة (Nel, 2009) إلى أن نموذج خصم التدفقات النقدية ونماذج المضاعفات السعرية هي النماذج الأكثر شيوعاً بين الأكاديميين والمستثمرين، واقترحت الدراسة تطبيق نموذج خصم التدفقات النقدية كطريق أساسية في التقويم، والاعتماد على نماذج المضاعفات كطريقة ثانوية في التقويم.

مما سبق نجد: تناولت معظم الدراسات نماذج اختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، استناداً إلى نماذج التقويم الأساسي، ويعود السبب في ذلك إلى اعتماد التقويم الأساسي على المبدأ المقبول نظرياً في التقويم، كما انصب جلّ اهتمام هذه الدراسات على نماذج المضاعفات السعرية ونماذج خصم التوزيعات، ونلاحظ استخدام هذين النموذجين إما بشكل منفصل أو بشكل متتابع، حيث تقترح بعض الدراسات استخدام نموذج خصم التدفقات النقدية كطريقة أساسية ونماذج المضاعفات كطريقة ثانوية (Nel, 2009) ، وتقترح دراسات أخرى استخدام نماذج المضاعفات للتأكد من وجود فرص استثمارية ومن ثم يُطبق نموذج خصم التدفقات النقدية (Moube, 2002). في حين استخدمت دراسة (Väyrynen, 2007) نموذج خصم التوزيعات النقدية (DDM) ونماذج مضاعفات النسب المالية معاً، لبناء نموذج انحدار يهدف إلى تمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة.

ويسعى الباحث إلى تطوير نموذج أكثر شمولية في تقويم الأوراق المالية واختيارها استناداً إلى مدخل التقويم الأساسي كونه المدخل الصحيح والمقبول في عملية التقويم،

بحيث يجمع النموذج بين نموذجين أساسيين هما: نموذج خصم التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية، ونموذج المضاعفات السعرية بالاستفادة من نموذج أوشانزي (٢٠٠٥) الذي أثبت صحته وشموليته عند التطبيق إضافة إلى تفوقه على طرق الاختيار العشوائية.

ثانياً- تصميم النموذج المقترح Design Of Proposed Model:

يستند النموذج إلى مدخل التقويم الأساسي لاختيار الأوراق المالية، الذي يهدف إلى تقدير القيمة العادلة للورقة المالية كأساس لاختيار الأوراق المالية، ويستخدم النموذج ستراتيجيه استثمار القيمة Value Investing التي تميز الأسهم ذات التسعير الخاطئ Mis-pricing للوصول إلى محفظة الأوراق المالية ذات عائد مرتفع ومخاطر منخفضة مقارنة مع المحافظ القياسية.

- **المشكلة الأساسية**:

تتسم عملية تقويم الأوراق المالية بالتغيير والتعقيد، نتيجة لوجود آلاف المتغيرات التي تؤثر في التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة للورقة المالية، فمن الصعب جداً إن لم يكن من المستحيل تحديد القيمة العادلة للورقة المالية عند نقطة محددة من الزمن، وبالتالي فإن أفضل ما يمكن عمله في ظل هذا التعقيد الكبير بناء نموذج تقويم شامل ومنظم يستند إلى مدخل تقويم مقبول، وهذا ما يسعى الباحث للوصول إليه بتطوير نموذج أكثر شمولية في تقويم واختيار الأوراق المالية، بحيث يجمع بين مزايا نماذج التقويم النسبي (المضاعفات السعرية) بالاستفادة من نموذج أوشانزي (٢٠٠٥) ونماذج التقويم المطلق (نماذج خصم التدفقات النقدية) بالاستفادة من نموذج خصم التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية.

- **هدف النموذج**:

يهدف النموذج بشكل أساسي إلى اكتشاف الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، لتحقيق عوائد غير عادية (رأسمالية) ، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للنموذج بما يأتي:

- اختيار الأوراق المالية استناداً إلى استراتيجية استثمار القيمة، التي تقوم على تمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة.

- تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية باستخدام النموذج المقترح، من خلال تحقيق أداء معدل بالمخاطرة يتفوق على أداء المحافظ القياسية وأداء مؤشرات البورصة المصرية.

- **فروض النموذج:**

يقوم النموذج على الفروض المنطقية الآتية:

- تتولد الأسعار السوقية نتيجة لتوقعات المستثمرين حول القيمة العادلة للورقة المالية.
- لا تتسم السوق بالكفاءة، أي أن هناك تسعيراً خاطئاً للأوراق المالية.
- تُهمل القيود الأخرى المفروضة على التداول كتكاليف الصفقات وغيرها.
- معدل النمو ثابت خلال فترة الدراسة، ولا وجود لفترات نمو مختلفة.
- نفترض علاوة المخاطرة ثابتة خلال فترة الدراسة.

ثالثاً- متغيرات النموذج المقترح:

يمكننا صياغة النموذج المقترح على شكل تابع له (٧) متغيرات مستقلة، كما هو موضح بالعلاقة الآتية:

$$R = F\,(P/E,\ P/BV,\ P/S,\ P/CF,\ Mcap,\ DY, V_0)$$

ويمكننا قياس هذه المتغيرات على النحو الآتي:

١. **المتغير التابع Dependent Variable:**

معدل العائد الفعلي الإجمالي السهم (R) : يهدف النموذج إلى تعظيم معدل العائد الفعلي الإجمالي السهم، وهو النسبة المئوية لتغيير السعر السوقي مضافاً إليها عائد التوزيعات النقدية للسهم، ويعطى بالعلاقة:

$$R_t = \frac{(NAV_t - NAV_{t-1}) + D_t}{NAV_{t-1}}$$

٢. **المتغيرات المستقلة Independent Variables:**

٣. تشمل المتغيرات المستقلة على المضاعفات السعريه والرسملة السوقية، وعائد التوزيعات النقدية والقيمة العادلة للسهم (المحسوبة باستخدام نموذج خصم التدفقات النقدية الحرة) :

١. نسبة Price/ Earning (P/ E): تستخدم لتقويم الإيرادات، تعطى بالعلاقة:

السعر / الإيرادات (P/ E) = سعر السهم ÷ الإيرادات السنوية لكل سهم.

٢. نسبة Price/ Sales : (P/ S) تستخدم لتقويم الدخل، وتعطى بالعلاقة:

السعر / المبيعات (P/ S) = سعر السهم ÷ المبيعات السنوية لكل لسهم.

٣. نسبة Price/ Cash Flow (P/ CF): تستخدم لتقويم التدفقات النقدية، وتعطى بالعلاقة:

السعر / التدفقات النقدية (P/ CF) = سعر السهم ÷ التدفقات النقدية

يقصد بالتدفقات النقدية صافي الدخل بعد طرح كل النفقات باستثناء توزيعات الأسهم العادية والممتازة وأقساط الإهتلاك.

٤. نسبة Price/ Book Value (P/ BV): تستخدم لتقويم الأصول (الموجودات)، وتعطى بالعلاقة:

السعر / القيمة الدفترية = سعر السهم ÷ القيمة الدفترية للسهم

ويقصد بالقيمة الدفترية للسهم حاصل قسمة حقوق الملكية على عدد الأسهم المتداولة.

٥. الرسملة السوقية Market Capitalization (Mcap): هي قيمة الشركة في السوق التي تتحدد بعدد الأسهم المتداولة مضروبة بسعر إقفال السهم في نهاية العام.

٦. عائد التوزيعات النقدية Dividend Yield (DY) : يمثل العائد النقدي نسبة الأرباح الموزعة في تاريخ محدد التي تحصل عليها الوحدة النقدية من حقوق الملكية، ويعطى بالعلاقة:

$$DY = D/ p*100$$

٧. القيمة العادلة للسهم Intrinsic Value: يستخدم النموذج القيمة العادلة المحسوبة باستخدام نموذج خصم التدفقات النقدية لحقوق الملكية (DCFE) ، وتعدّ القيمة العادلة تابع لثلاثة متغيرات هي: التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية، ومعدل الخصم المطلوب، ومعدل النمو المتوقع، ويعطى بالعلاقة:

$$V_0 = \frac{FCFE_1}{K_e - g}$$

حيث أن: $FCFE_t$= التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية للشركة

أ. التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية Free Cash flow to Equity (FCFE) :

التدفقات النقدية الحرة لحقوق الملكية= صافي الدخل + الإهتلاك + مصاريف رأس المال +التغيير في رأس المال العامل – (إصدارات الدين الجديدة – أقساط الدين)

. (Damodaran, 2007: 20)

ب. معدل الخصم Discount Rate (Ke): نظرياً يجب أن يخصم كل تدفق نقدي بمعدل خصم مختلف، يتمثل بمعدل العائد الخالي من المخاطرة مضافاً إليه علاوة المخاطرة، حيث إن علاوة المخاطرة يمكن أن تتغير مع الزمن إلا أن الدراسة تفترض أن علاوة الخطر واحدة خلال فترة الدراسة، يمكن استخدام نموج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM، ويعطى معدل الخصم بالعلاقة (Klein, 1998: 128) :

$$K_e = R_F + \beta i\ (R_m - R_F)$$

حيث إن: R_F معدل العائد الخالي من المخاطرة.

β_i: معامل بيتا للورقة المالية. و R_m: معدل عائد محفظة السوق.

ت. معدل النمو المتوقع Expected Growth Rate (g) : تعتمد نماذج التقويم للأسهم العادية على تقدير معدل النمو المتوقع للتدفق النقدي والربحية والتوزيعات، ويتأثر معدل النمو بشكل كبير بعاملين أساسيين هما: مقدار الأرباح المحتجزة، ومعدل العائد المتوقع تحقيقه من الاستثمار في الأصول الجديدة (عبد الهادي، ٢٠٠٨: ٢٦٧) ، ويعطى بالعلاقة:

معدل النمو المتوقع= معدل احتجاز الأرباح × العائد على حقوق الملكية.
Expected Growth Rate (g) = Retention Rate (RR) * Return on Equity (ROE)

وبالتالي يمكن زيادة معدل النمو من خلال بديلين هما:

١. زيادة معدل احتجاز الأرباح، ويرتبط بقرار الإدارة.

٢. زيادة العائد على حقوق الملكية، ويرتبط بالأداء التشغيلي من خلال زيادة المبيعات والأرباح المحققة.

رابعاً- الدراسات السابقة:

يمكن استعراض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، **وذلك حسب ترتيبها الزمني وبغض النظر عن مكانها ممثلة بالآتي:**

دراسة **(Hägnesten, 2009)** :

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج كمي في سوق الأسهم السويدية، وقدمت الدراسة نموذجاً متعدد العوامل للتنبؤ بعائدات سوق الأسهم السويدية، وهدف النموذج إلى تحسين كفاءة اختيار الأوراق المالية، والتمتع بالدقة والسهولة، حيث يعتمد النموذج اثني عشر متغيراً مستنداً إلى التحليل الأساسي والفني للأوراق المالية، واختبرت الدراسة تأثيرها

الخطي المشترك على المتغير التابع المتمثل بعائد السهم، وقد حقق النموذج نتائج جيدة عند تطبيقه في السوق الصاعد والسوق الهابط بمعدل تطابق الإشارة الفعلية مع المتوقعة يصل إلى (٨٠٪) .

دراسة **(Nel, 2009)** :

هدفت الدراسة إلى تحديد نموذج التقويم الأفضل أكاديمياً من وجهة نظر أساتذة الإدارة المالية في عشر جامعات في جنوب إفريقيا، ودراسة الفجوة المحتملة بين طرق التقويم المفضلة نظرياً وعملياً من وجهة نظر المحاسبين القانونين.وخلصت نتائج الدراسة إلى أن نموذج خصم التدفقات النقدية ونماذج المضاعفات السعرية هي النماذج الأكثر شيوعاً بين الأكاديميين والمستثمرين، واقترحت الدراسة تطبيق نموذج خصم التدفقات النقدية كطريق أساسية في التقويم، أما نماذج المضاعفات فهي طريقة ثانوية يمكن استخدامها في حالة عدم توافر البيانات اللازمة لتطبيق نموذج خصم التدفقات النقدية.

دراسة **يوسف** (٢٠٠٨) :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم العوامل المؤثرة على عائد الأسهم، وبيان أي العوامل أكثر تأثير من غيرها على عوائد الأسهم (العوامل الداخلية أم الخارجية) ، تكونت عينة الدراسة من (٦٠) شركة مدرجه في سوق عمان المالي خلال ٢٠٠٦، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين (معدل التضخم، أسعار الفائدة، عدد العاملين، حجم الشركة) وعوائد الأسهم عند مستوى معنوية (٠,٠٥) .

- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين (عجز أو فائض ميزان المدفوعات، عجز الموازنة، عجز حجم الناتج المحلي الإجمالي) وعوائد الأسهم عند مستوى معنوية (٠,٠٥) .

دراسة **المحمد وموسى** (٢٠٠٧) :

هدفت الدراسة إلى قياس أثر المخاطر النظامية متمثلة بمعامل بيتا على العائد المطلوب من قبل المستثمر في الأصول المالية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، باستخدام سلسلة زمنية من ثمانية سنوات [١٩٩٧- ٢٠٠٤]، واستخدام نموذج تسعير الأصول الرأسمالية لتقدير معدل العائد لمطلوب، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين العوائد الفعلية والعوائد المقدرة، مما يؤكد تأثير المخاطر النظامية على العوائد الفعلية للأصول المالية، وبالتالي إمكانية تطبيق نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في سوق عمان للأوراق المالية.

دراسة (Väyrynen, 2007):

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لتمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة Undervalued، باستخدام نموذج خصم التوزيعات النقدية (DDM) ومضاعفات النسب المالية، واستخدام بيانات السوق الفعلية، كما استخدمت الدراسة نموذج تحليل الانحدار لدراسة النموذج، وبينت نتائج التحليل الإحصائي قابلية النموذج للتنبؤ بالأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة.

دراسة (Kimiagari & Amini, 2007):

هدفت الدراسة إلى تطبيق ومقارنة استراتيجيات اختيار الأسهم في سوق طهران للأوراق المالية، وأظهرت نتائج الدراسة تفوق استراتيجية استثمار القيمة بتوليد عوائد إضافية بمستوى معنوية (٨٠٪)، مقارنة مع استراتيجيات الاستثمار الأخرى كاستراتيجيه النمو والحجم والزخم، وبالتالي فإن الاستراتيجية الأكثر تفوقاً في اختيار الأوراق المالية في سوق طهران هي التي تختار الأسهم وفقاً للقيم العالية للمتغيرات: الإيراد إلى السعر، والقيمة الدفترية إلى السعر، والتدفقات النقدية إلى السعر، والمبيعات إلى السعر، والتوزيعات النقدية إلى الإيرادات، أما استراتيجيات الاستثمار الأخرى فهي غير قابلة للتطبيق لأنها لم تميز الأسهم المربحة والأسهم غير المربحة.

دراسة **عبده** (٢٠٠١) :

هدفت الدراسة إلى اختبار طبيعة العلاقة بين كل من نسبة القيمة الدفترية للقيمة السوقية للسهم ونسبة نصيب السهم من الأرباح إلى القيمة السوقية للسهم وعائد السهم السوقي، واشتملت عينة الدراسة ٣٥ شركة مساهمة عامة أردنية مدرجة في بورصة عمان ضمن قطاعي الصناعة والخدمات خلال الفترة الممتدة [١٩٩٠– ١٩٩٩]، وقد فُحصت العلاقة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، تشير النتائج إلى:

- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نسبة نصيب السهم من الأرباح المحققة وبين عائد السهم السوقي.

- لا توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نسبة القيمة الدفترية للقيمة السوقية للسهم وبين عائد السهم السوقي.

- القدرة على تفسير التباين في عائد السهم السوقي لا تختلف كثيراً عند استخدام نسبة نصيب السهم من الأرباح المحققة ونسبة القيمة الدفترية للقيمة السوقية للسهم معا، عن استخدام نسبة نصيب السهم من الأرباح على حدة.

دراسة **(Quah & Srinivasan, 1999)** :

هدفت الدراسة إلى معرفة قدرة الشبكات العصبية الاصطناعية على تحسين عوائد اختيار الأسهم في سوق الأسهم السنغافورية، خلال الفترة الممتدة [١/ ١/ ١٩٩٣– ٣١/ ١٢/ ١٩٩٦]، وركزت الدراسة على الكشف عن العلاقات المعقدة بين أداء السهم والمتغيرات المالية والفنية ذات العلاقة، باستخدام البيانات المالية التاريخية لنسبة السعر إلى إيراد السهم (P/ E) ونسب السيولة (الرسملة السوقية) ونسبة ربحية السهم (EPS) ونسبة العائد على حقوق الملكية (ROE) وعوامل الزخم كمتغيرات مستقلة في الشبكة العصبية، والأداء الزائد للسهم (الفرق بين معدل عائد السهم ومعدل عائد السوق) كمتغير تابع أو مخرج للشبكة العصبية، وأظهرت النتائج تفوق الأداء الزائد لمحافظ الأسهم المختارة باستخدام الشبكات العصبية على محافظ مؤشر السوق (SESALL) ، كما أظهرت قدرة الشبكة العصبية على اشتقاق العلاقات بين المتغيرات المستقلة والأداء الزائد للسهم، إضافة إلى إمكانية تعميم تطبيق نموذج الشبكة في اختيار الأوراق المالية.

دراسة **(Lee & et.al., 1999)** :

هدفت الدراسة إلى مقارنة أداء نماذج التقويم النسبية ومدى قدرتها على التنبؤ بالقيمة العادلة للأسهم مؤشر Dow30 خلال الفترة الممتدة [١٩٩٣– ١٩٩٦]، وأظهرت الدراسة أن للنسب المالية (الإيراد إلى السعر، والقيمة الدفترية إلى السعر، والتوزيعات النقدية إلى السعر) قدرة تنبؤية صغيرة، بينما نسبة السعر إلى القيمة العادلة التي تعتمد على القيمة العادلة المحسوبة وفقاً لنموذج الدخل المتبقي لها قدرة تنبؤية ذات دلالة إحصائية.

دراسة **(Haugen, 1995)** :

استخدمت الدراسة نموذج خصم التوزيعات النقدية DDM، لتقويم أداء ٢٥٨ شركة أمريكية من الشركات ذات الرسملة السوقية الكبيرة خلال الفترة [١٩٧٩ – ١٩٩١] ، حيث قُوِّمت الشركات على مرحلتين، مرحلة النمو العالي ومرحلة انتقالية، واعتمدت الدراسة على متوسط تقديرات خمسة محللين لمعدل نمو كل شركة في كلا الفترتين، وخلصت الدراسة إلى تفوق المحافظ المُشكلة بالاستفادة من التسعير بأقل من القيمة العادلة وبمعدل عائد بلغ (٢٢٪) ، على كل من المحافظ المُشكلة بالاستفادة من التسعير بأكثر من القيمة العادلة التي حققت معدل عائد قدره (١٣٪) ، والتفوق على محفظة السوق S&P500 التي حققت معدل عائد قدره (١٦,٨٪) .

مما سبق نستطيع تلخيص نقاط الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية، وبين الدراسات السابقة على النحو الآتي:

- سلكت بعض الدراسات طرقاً تقليدية في اختيار الأوراق المالية، فقد حاولت تفسير عوائد الأسهم باستخدام بعض العوامل المؤثرة، كدراسة يوسف (٢٠٠٨) التي استخدمت مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية لتفسير عوائد الأسهم، واستخدمت دراسة موسى والمحمد (٢٠٠٧) المخاطر المنتظمة لتحديد إمكانية تطبيق نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في تفسير عوائد الأسهم.في حين استخدمت بعض الدراسات نماذج تقليدية لاختيار الأوراق المالية، كنموذج تسعير الأصول الرأسمالية ونماذج التقويم النسبي ونماذج خصم التوزيعات النقدية، كدراسة عبده (٢٠٠١) ، ودراسة (Kimiagari & Amini, 2007) ، ودراسة (Haugen, 1995) ، ودراسة (Lee & et.al., 1999).

- تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات التي سعت إلى تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية، كدراسة (Hägnesten, 2009) ، ودراسة (Väyrynen, 2007) ، كما تتشابه هذه الدراسة مع دراسة (Quah &Srinivasan, 1999) التي استخدمت الشبكات العصبية الاصطناعية لتحسين عوائد اختيار الأسهم.

بناء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية:

تستخدم الدراسة تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية بهدف رفع كفاءة تطبيق النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، كونها تمتلك قدرات عالية في دراسة العلاقات الخطية وغير الخطية بين المتغيرات، والتنبؤ بالعائدات المتوقعة للسهم.

أولاً- ماهية الشبكات العصبية الاصطناعية.

شهدت السنوات الأخيرة استعمالاً واسعاً للشبكات العصبية الاصطناعية Artificial Neural Networks (ANN) في مجال المالية والاستثمار، في ظل وجود علاقات غير خطية بين المتغير التابع والمتغيرات الأخرى، وتقدم الشبكات العصبية قدرات متفوقة للتنبؤ مقارنة مع نماذج الانحدار عندما نواجه علاقات غير خطية أو غير معروفة، حيث يمكن إدخال أنماط معقدة من البيانات في أثناء مرحلة تدريب الشبكات العصبية، وتزداد أهمية الشبكات العصبية في ظل الاعتقاد بأنه من غير المحتمل أن تكون العلاقات التي تربط عوائد الأسهم مع المتغيرات الأخرى التي تحدد

أسهم القيمة علاقات خطية (Buck, Eakins, & Stansell, 1998). علاوة على ذلك فالشبكات العصبية لا تنطوي على إيضاح شكل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وإنما تسعى لإيجاد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل بالنسبة للمتغير التابع، كما يؤخذ على الشبكات العصبية أنها لا تستطيع حساب معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة، وتتيح فرصة للتدريب والتعليم المفرط (Hill et al, 1994) .

فالشبكات العصبية: هي نماذج خوارزمية رياضية برمجية، تتألف الشبكة العصبية من مجموعة من الوحدات المتوازية (الخلايا العصبية) المرتبطة مع بعضها، وتتغير حالة الخلايا العصبية وفقاً لبعض الدوال البسيطة لمدخلات أو أوزان الاتصال فيما بينها، حيث تخزن المعلومات في أوزان الاتصال بين الخلايا العصبية المتجاورة، وتشكل ما يشبه ذاكرة الإنسان، وتتحدد قيمة المخرجات في الشبكة العصبية المدربة من خلال ترجيح قيم المدخلات بأوزان الاتصال النهائية بين خلايا طبقة الدخل وخلايا الطبقة المخفية المجاورة لها، وتحويل الناتج المجمّع باستخدام دوال التحويل لتحديد مخرجات كل خلية من خلايا الطبقة المخفية التي تعطي المخرجات النهائية الناتجة عن دالة التحويل المستخدمة فيها (Kryzanowski, et al.,1993: 22) .

ثانياً- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات النموذج المقترح في عينة الدراسة.

بنى الباحث النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية على شكل شبكة عصبية اصطناعية، وذلك باستخدام قيم المتغيرات المستقلة للنموذج كمدخلات للشبكة العصبية واستخدام قيم المتغير التابع كخرج للشبكة، واستخدام البيانات التاريخية للشركات المدرجة في البورصة المصرية.

شملت عينة الدراسة أسهم (٥٠) شركة الأكثر تداولاً في البورصة المصرية لعام ٢٠٠٩، خلال الفترة الممتدة بين [٢٠٠١- ٢٠٠٩]، ويبين الجدول رقم (١) تزايد القيمة العادلة (V_0) والرسملة السوقية (M_{Cap}) والتوزيعات النقدية (DY) ونسبة مضاعف الربحية (P/ E) خلال فترة الدراسة، فقد تزايدت القيمة السوقية لشركات عينة الدراسة من (٧٧,٨٧٤١ مليار جنيه) عام ٢٠٠١ لتصل إلى (١٠٦,٩٩٠٢ مليار جنيه) عام ٢٠٠٩.كما نلاحظ أن نسبة مضاعف الربحية (P/ E) أعلى بكثير من باقي نسب المضاعفات السعرية (P/ S، P/ BV، P/ CF) ، فقد بلغت أدنى قيمة لمضاعف الربحية (١٠,٢٩٤) في عام ٢٠٠٣ أما أعلى قيمة فقد كانت (٢٧,٦٨٤) في عام ٢٠٠٧.

الجدول (١)

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات النموذج المقترح في عينة الدراسة.

العام	V_0	M_{Cap}	DY	نسبة P/ E	نسبة P/ BV	نسبة P/ S	نسبة P/ CF	معدل العائد الإجمالي
٢٠٠١	٥,٧٦٧٩	٧٧,٨٧٤١	٣,٠٤٤	١٤,٧٨٩	٢,٦٦٣	١,٤٧٦	٧,٨٧٣	١,٠٢٧ –
٢٠٠٢	٣,٤١٢٧	٥٩,٣٠٦٧	٢,٨٥٣	١٣,٩٥٧	١,٤٥٦	٠,٧٧٦	٦,٩٥٩	٠,٠٣٧
٢٠٠٣	٥,١٠٠٩	٥٧,٥٦٢٤	٣,٤٥٧	١٠,٢٩٤	٢,٨٢٨	٠,٧٠٠	٥,٥٥٩	٢,٣٣٤
٢٠٠٤	٦,٤٥٨٤	٦٥,٠٢٤٦	٣,٢١٣	١٢,٢٨٠	٢,٥٩٧	٠,٩٨٩	٦,٧٨٢	١,٦٧٧
٢٠٠٥	٦,٥٦١٢	٨٢,٦٧٨٩	٣,٤٠٨	١٤,٣٣٣	١,٤٥٣	٠,٧٤٨	٦,٣٠٢	٢,٤٤٠
٢٠٠٦	٦,٢١٢٨	٢١٧,٧٧٥٨	٣,٥٠٠	١٣,٤٩٤	٢,٠٧٧	٠,٩٠٤	٧,٤٤٨	١,٢٣٨
٢٠٠٧	٦,٣٥٦١	٢٦٧,٩٦٦٤	٣,٤٧٠	٢٧,٦٨٤	٢,٤٠١	١,٥٤٦	١٠,٧٣٨	١,٦٤٧
٢٠٠٨	٦,٠٨٤٧	٥٧,٢٧٣١	٢,٢٢٩	٢٣,١٨٠	٢,٤٩١	١,٤١٤	٩,٢٧٥	١,٣٩٩ –
٢٠٠٩	٦,٩٦٤٦	١٠٦,٩٩٠٢	٣,٣٦٠	٢٠,١٥٥	١,٧٠٨	١,٠١٣	٧,٩٦٥	١,٨٨٣
المتوسط	٥,٨٨٠	١١٠,٢٧٢٥	٣,١٧٤	١٦,٦٨٥	٢,١٨٦	١,٠٦٣	٧,٦٥٦	٠,٩٨١

٣– مواصفات الشبكة العصبية الاصطناعية المستخدمة في الدراسة.

استخدامت الدراسة نموذج التغذية الخلفية Back propagation Model، وفقاً لهيكلية بيرسبترون متعددة الطبقات Multilayer Perceptron، وهي حالة خاصة من الشبكات ذات التغذية الأمامية Forward Networks، كما أنها الأفضل والأنسب في حالة معلومية المخرجات التي ستتدرب عليها، والأكثر استخداماً وشيوعاً، ويعمل هذا الأسلوب على تقدير الخطأ في مرحلة المرور في الشبكة ثم يولد الخطأ المقاس بشكل خلفي خلال الشبكة وتعدل أوزان الاتصال لتخفيض الخطأ.

تحوي الشبكة على ثلاث طبقات، طبقة دخل تضم (٧) خلايا هي: المتغيرات المستقلة لنموذج اختيار الأوراق المالية المقترح، وطبقة خرج بمتغير وحيد يمثل قيمة العائد الإجمالي السنوي، وطبقة مخفية تضم (٥) خلايا، واستخدمت الدراسة تابع سيغمويد Sigmoid كتابع متحول (تنشيط) للخلايا العصبية في الطبقة المخفية.

ثالثاً- تدريب الشبكة العصبية الاصطناعية المستخدمة في الدراسة:

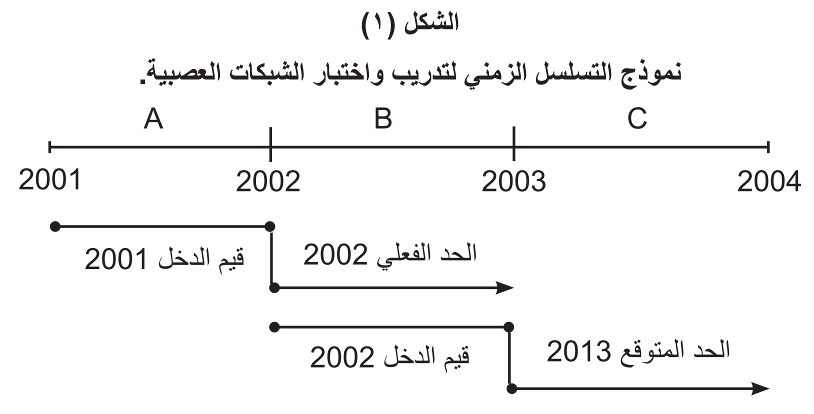
تعتمد الدراسة على نموذج التسلسل الزمني لتدريب الشبكات العصبية واختبارها الذي قدمه Eakins & Stansell (2003) ، حيث يستخدم نموذج التسلسل الزمني قيم الدخل

للعام (A) والعائد الفعلي للعام (B) لتدريب الشبكة، ومن ثم يستخدم قيم الدخل للعام (B) للتنبؤ بعائد العام (C) ، وبالتالي فإن النموذج المطوّر باستخدام قيم الدخل لعام ٢٠٠١ والعائد الفعلي لعام ٢٠٠٢ يمكن تطبيقه على قيم الدخل ٢٠٠٢ لتنبؤ بالعائد المتوقع لعام ٢٠٠٣، كما هو موضح بالشكل رقم (١) .

وبمرور الزمن يمكننا حساب نماذج الشبكات العصبية لكل عام قادم، من خلال إدخال قيم جديدة لمتغيرات النموذج، وبنفس شكل وترتيب متغيرات مدخلات تدريب الشبكة العصبية، لتعطي قيمة وحيدة كمخرج للشبكة، وتتحدد قيمة المخرجات في الشبكة العصبية المدربة من خلال ترجيح قيم المدخلات بأوزان الاتصال النهائية بين خلايا طبقة الدخل وبين خلايا الطبقة المخفية المجاورة لها، ثم يحوَّل الناتج المجمع باستخدام دوال التحويل المستخدمة لتحديد مخرجات كل خلية من خلايا الطبقة المخفية الأولى، ثم يتم ترجيح هذه المخرجات بأوزان الاتصال مع خلايا الطبقة التالية، وهكذا حتى الطبقة الأخيرة التي تعطي المخرجات النهائية الناتجة عن دالة التحويل المستخدمة فيها، حيث تعد أوزان الاتصال بين خلايا الطبقات المتجاورة بمثابة ذاكرة الشبكة المُختزنة للمعلومات التي تعتمد عليها الشبكة العصبية في تحديد قيم المخرجات، وهي تقابل قيم معاملات المتغيرات المستقلة عند استخدام دوال الانحدار، حيث صُمِّمت نماذج الشبكات العصبية لكل سهم في عينة الدراسة للتنبؤ بالعوائد المتوقعة للأسهم.

الشكل (١)

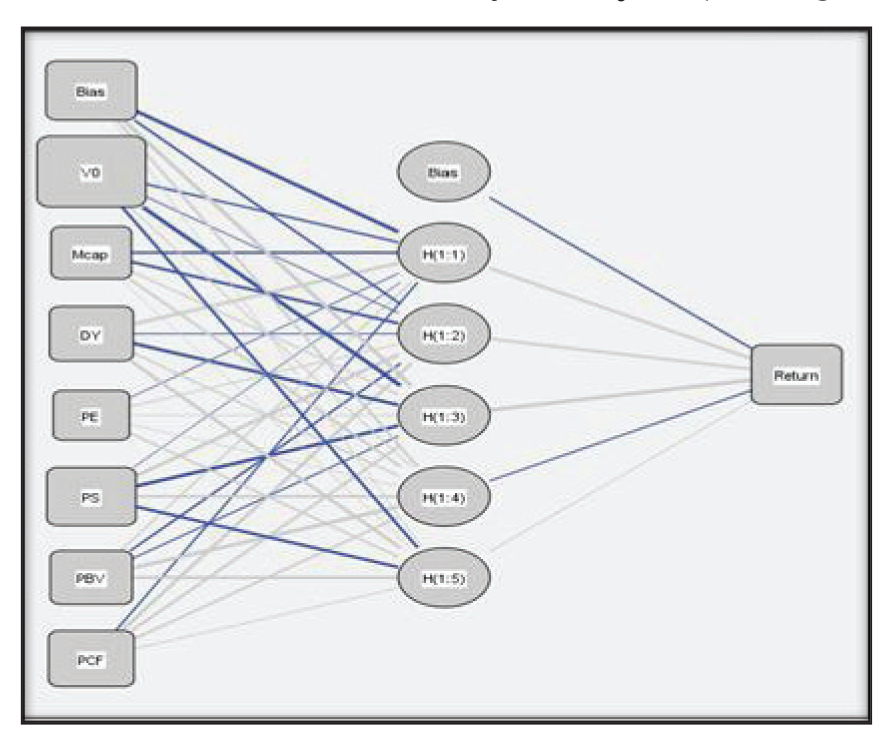
نموذج التسلسل الزمني لتدريب واختبار الشبكات العصبية.



source: (Eakins and Stansell, 2003: 87)

تشمل بيانات الدراسة على (٩) سنوات تمتد بين [٢٠٠١- ٢٠٠٩]، وقسمت بيانات كامل الفترة إلى مجموعتين: مجموعة التدريب (٦) سنوات بنسبة (٦٦,٧٪) ومجموعة الاختبار (٣) سنوات بنسبة (٣٣,٣٪) ، ويشمل كل مثال (٧) قيم كمدخلات لخلايا طبقة الدخل وقيمة وحيدة لطبقة الخرج، ونتيجة للتجربة والاختبار بلغ معدل التعلم (١٪) في

حين أن معدل الدفع بلغ (½) ، حيث أعطى هذان أفضل قيمة خطأ عند تدريب الشبكة بمقدار (٠,٠٠٠١) ، ويبين الشكل (٢) الشبكة العصبية لعينة الدراسة التي تم التوصل إليها كأفضل شبكة يمكن استخدامها للتنبؤ خلال الفترة الآتية.



الشكل (٢)

الشبكة العصبية الاصطناعية لنموذج اختيار الأوراق المالية المقترح.

المصدر: برنامج (Nero Solution)

تمثل الخطوط الواصلة بين الخلايا المختلفة لكل طبقتين متجاورتين أوزان الاتصال بين هذه الخلايا، ويشير لون هذه الخطوط وحجمها إلى إشارة أوزان الاتصال وقيمتها بين الخلايا المختلفة.

وقد بينت الشبكة العصبية المُدربة ترتيب المتغيرات المستقلة (المدخلات) ، تبعاً لأهمية تأثيرها في تحديد شكل المتغير التابع (المخرج) ، مع اختلاف تأثيرها ودورها في تحديد شكله النهائي، فقد احتلت القيمة العادلة للسهم (V0) الترتيب الأول من حيث أهمية التأثير في النموذج، يليها نسبة السعر إلى المبيعات (P/ S) ، ومن ثم نسبة السعر إلى التدفقات النقدية (P/ CF) ، يليها التوزيعات النقدية (DY) ، ومن ثم نسبة السعر إلى القيمة

الدفترية (P/ BV) ، يليها الرسملة السوقية (Mcap) ، وفي آخر الترتيب جاءت نسبة السعر إلى الإيرادات (P/ E) ، كما هو موضح في الجدول (٢) ، ويدل هذا الترتيب على أن نماذج التقويم المطلق (القيمة العادلة) كانت أكثر تأثيراً في النموذج من نماذج المضاعفات السعرية.

الجدول (٢)

أهمية المتغيرات المستقلة بالنسبة لمعدل العائد.

المتغير	الأهمية	ترتيب الأهمية
V0	٠,٣٧٠	١
P/ S	٠,١٦٩	٢
P/ CF	٠,١٣٢	٣
DY	٠,١١٤	٤
P/ BV	٠,٠٩٨	٥
Mcap	٠,٠٧٩	٦
P/ E	٠,١٣٢	٧

رابعاً- تقويم القدرة التنبؤية للشبكة العصبية:

تعتمد دقة التنبؤ باستخدام الشبكات العصبية على جودة البيانات المدخلة إلى الشبكة من حيث درجة التباين والتحيز التي تحتويها، كما تتوقف على استقرار نموذج الشبكة من خلال انخفاض نسبة الخطأ فيه (Zhang, 2004, 8). يوضح الجدول (٣) تطور معدل الخطأ خلال فترة الاختبار الذي يعبر عن الفرق بين معدل العائد الفعلي وبين معدل العائد المتوقع (المتنبأ به باستخدام الشبكة العصبية الاصطناعية) ، فقد بلغ متوسط مربع الخطأ (0.00068212MSE=) ، ويشير الانخفاض الكبير في معدلات الخطأ المحسوبة خلال فترة الاختبار إلى الكفاءة العالية لنموذج اختيار الأوراق المالية المعتمد على الشبكات العصبية في التنبؤ بمعدل العائد المتوقع، إضافة إلى كفاءة الشبكة العصبية الاصطناعية في تفسير العلاقات المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للنموذج المقترح.

الجدول (٣)

تطور معدل الخطأ خلال عملية الاختبار.

العام	معدل العائد الفعلي	معدل العائد المتوقع	معدل الخطأ
٢٠٠٣	٢,٣٣٣٢٩	٢,٣٣٣٨٠	٠,٠٠٠٥١٢٥٧٧ –

العام	معدل العائد الفعلي	معدل العائد المتوقع	معدل الخطأ
٢٠٠٤	١,٦٧٦٣٥	١,٦٧٦٨٠	٠,٠٠٠٤٥١٤٩١ –
٢٠٠٥	٢,٤٣٨٤٥	٢,٤٣٩٥٠	٠,٠٠١٠٥٣٠٠١ –
٢٠٠٦	١,٢٣٧٦٥	١,٢٣٨٠	٠,٠٠٠٣٤٩٣٩٣ –
٢٠٠٧	١,٦٤٧٤١	١,٦٤٦٦٠	٠,٠٠٠٨٠٦٣٩
٢٠٠٨	١,٣٩٧١٣ –	–١,٣٩٨٥٠	٠,٠٠١٣٦٦ –
٢٠٠٩	١,٨٨٢٢٤	١,٨٨٢٥٠	٠,٠٠٠٢٦٢٣٦ –

تطبيق النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية:

بهدف اختبار كفاءة النموذج المقترح في تحسين الأداء الاستثماري، اُستخدم النموذج للتنبؤ بالعائدات المتوقعة لجميع أسهم شركات عينة الدراسة، وشُكلت محافظ استثمارية تضم (١٠) أسهم باستخدام النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، وشُكلت محافظ استثمارية تضم (١٠) أسهم باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج، ومن ثم المقارنة بين أداء النموذج المقترح مع أداء النماذج البديلة وأداء مؤشرات البورصة المصرية.

أولاً- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات النموذج المقترح بعد تطبيق الشبكات العصبية.

يبتعد كثير من المستثمرين عن الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، نتيجة لاعتقادهم بأهمية التنويع في السوق غير الكفء، وهذا دفاع عن جهلهم بالقيمة العادلة للأسهم، فالتنويع لن يقدم عوائد غير مجانية، علاوة على تكلفة التنويع الذي يتطلب الاستثمار في الأسهم التي تلي من حيث الأفضلية، وبالتالي التخلي عن العوائد الأعلى، ويرى الباحث ضرورة أن لا تتضمن المحفظة أكثر من عشرة أسهم، وذلك لأن تقليل عدد الأسهم لا يضمن تحقيق العوائد الأعلى فقط، وإنما يخفض تكاليف الصفقات، وبهدف اختيار الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة (أسهم القيمة)، فقد اختيرت محفظة مكونة من (١٠) أسهم، بحيث تحقق هذه الأسهم أعلى عائد متوقع بالاعتماد على نتائج الشبكات العصبية لعينة الدراسة خلال الفترة [٢٠٠٣– ٢٠٠٩].

ويتضح من الجدول (٤) أن متوسطات القيمة العادلة والرسملة السوقية وعائد التوزيعات النقدية للأسهم (VDCFE, M_{Cap}, DY) – التي اختيرت وفقاً لأعلى عائد متوقع باستخدام الشبكات العصبية– بلغت على التوالي (٩,٠٤٢، ١٤٩,٧٨٦، ٤,٥٣٥)، وبالتالي تفوقت على متوسط القيمة العادلة والرسملة السوقية وعائد التوزيعات النقدية لأسهم عينة

الدراسة التي بلغت على التوالي (٥,٨٨٠، ١١٠,٢٧٢٥، ٣,١٧٤) ، وبالأسلوب نفسه نلاحظ أن نسب المضاعفات السعرية (P/ S، P/ BV، P/ CF، P/ E) للأسهم المختارة وفقاً لأعلى عائد متوقع باستخدام الشبكات العصبية انخفضت عن نسب المضاعفات السعرية لأسهم عينة الدراسة، مما يدل على أن الأسهم التي تم اختيرت وفقاً لأعلى عائد متوقع باستخدام الشبكات العصبية تتسم بتحقيق قيم مرتفعة بالنسبة لمتوسط القيمة العادلة والرسملة السوقية وعائد التوزيعات النقدية للأسهم، وقيم منخفضة بالنسبة لنسب المضاعفات السعريه، وهذا ما يثبت بأن الأسهم المختارة وفقاً للشبكات العصبية هي أسهم قيمة (ذات تسعير منخفض) .

الجدول (٤)

متوسط القيمة لكل متغير مستقل في (١٠) شركات ذات أعلى عائد متوقع باستخدام الشبكة العصبية.

العام	MCap	DY	نسبة P/ E	نسبة P/ S	نسبة P/ BV	نسبة P/ CF	V0
٢٠٠٣	٨٠,٥٨٧	٤,٨٤٠	٤,٩١٢	٠,٢٨٠	١,١٣١	٢,٢٢٤	٨,٥١٩
٢٠٠٤	٩١,٠٣٤	٤,٤٩٨	٥,٧٣٣	٠,٣٩٦	١,٠٣٩	٢,٧١٣	٤,٧٧٨
٢٠٠٥	٨٠,١٨٢	٤,٧٧١	٤,١١٨	٠,٢٩٩	٠,٥٨١	٢,٥٢١	٩,١٨٦
٢٠٠٦	٣٠٤,٨٨٦	٤,٩٠٠	٥,٣٩٨	٠,٣٦٢	٠,٨٣١	٢,٩٧٩	٩,٧٥٠
٢٠٠٧	٣٧٥,١٥٣	٤,٩٠٨	١١,٠٧٤	٠,٦١٨	٠,٩٦٠	٤,٢٩٥	٨,٨٩٩
٢٠٠٨	١١٥,٧٥	٣,١٢١	٩,٢٧٢	٠,٥٦٦	٠,٩٩٦	٣,٧١٠	٧,١٤١
٢٠٠٩	١٤٩,٧٨٦	٤,٧٠٤	٨,٠٦٢	٠,٤٠٥	٠,٦٨٣	٣,١٨٦	٩,٠٤٢
المتوسط	١٧١,٠٥٤	٤,٥٣٥	٦,٩٣٨	٠,٤١٨	٠,٨٨٩	٣,٠٩٠	٨,١٨٨

ثانياً- تشكيل محافظ استثمارية باستخدام النموذج المقترح:

لتطبيق النموذج المقترح استخدمت الشبكات العصبية للتنبؤ بعائد أسهم عينة الدراسة، واختيرت محفظة مكونة من (١٠) أسهم التي تحقق أعلى عائد متوقع (متنبأ به) ، ومن ثم استخدم متوسط العائد الفعلي والانحراف المعياري للأسهم العشرة المكونة للمحفظة لحساب العائد المعدل بالمخاطرة (مؤشر شارب) ، الذي يعطى بالعلاقة:

$$S_P = \frac{E(R_P) - R_F}{\partial(R_P)}$$

حيث إن $\partial(R_P)$: الانحراف المعياري لمعدل عائد المحفظة خلال الفترة الزمنية.

ويشير هذا المقياس إلى علاوة خطر المحفظة عند كل وحدة من الخطر الكلي، ويقيس

الخطر الكلي للمحفظة بدلاً من الخطر المنتظم، لذا يمكن استخدامه في تقويم المحافظ غير المنوعة بشكل جيد، وخاصة الاستثمارات الفردية (Feibel, 2003: 185) .

ويبين الجدول (٥) متوسط العائد الفعلي والانحراف المعياري لمحافظ النموذج المقترح المشكلة باستخدام الشبكة العصبية، والمحافظ الاستثمارية المشكلة باستخدام كامل عينة الدراسة، إضافة إلى محافظ مؤشري البورصة المصرية (EGX30 و DJ EGX 20) ، وقد أظهرت النتائج أن معدل عائد محفظة النموذج المقترح يتفوق على معدل عائد جميع المحافظ البديلة خلال فترة الممتدة بين [٢٠٠٣– ٢٠٠٩]، باستثناء العام ٢٠٠٨ حيث تفوق معدل عائد محافظ مؤشري البورصة المصرية بمعدل عائد قدره (– ٠,٥٦) ، في حين بلغ معدل عائد محفظة النموذج المقترح (– ١,٧١٧) .

الجدول (٥)

تطبيق نموذج اختيار الأوراق المالية ومقارنة أدائه مع أداء عينة الدراسة ومؤشرات السوق.

العام	النموذج المقترح (١٠ أسهم)		عينة الدراسة (٥٠ سهم)		مؤشر السوق المصرية EGX30		مؤشر DJ EGX 20	
	معدل العائد الفعلي	الانحراف المعياري	معدل العائد الفعلي	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري
٢٠٠٣	٤,٤٩٠	٠,٤٨٤٣	٢,٣٢٠	٠,٤١١٨	١,٣٤	٠,٢٤٧	١,٧٥	٠,٢٦٨
٢٠٠٤	٢,٢٧٩	٠,٤٣٦٧	١,٧٢٣	٠,٣١٨٩	١,٢٢	٠,١٩١	١,١٨	٠,٢٠٧
٢٠٠٥	٢,٤٧٨	٠,٢٨١١	٢,٥٩٤	٠,٤٠٤١	١,٤٦	٠,٢٤٢	١,٤٣	٠,٢٦٣
٢٠٠٦	٢,٢٧٣	٠,٣٠٦٦	١,٢٩١	٠,٣٥٣٦	٠,١	٠,٢١٢	٠,١١	٠,٢٣٠
٢٠٠٧	١,٢٥٨	٠,٢٢٤٦	١,٦٦٢	٠,٣٤٢٣	٠,٥	٠,٢٠٥	٠,٤٤	٠,٢٢٢
٢٠٠٨	١,٧١٧ –	٠,٣٦١٤	١,٣٧٩ –	٠,٢٥٣٥	٠,٥٦ –	٠,١٥٢	٠,٥٦ –	٠,١٦٥
٢٠٠٩	٢,٧٢٢	٠,١٩٠٤	١,٨٦٦	٠,٢٨٤	٠,٣٥	٠,١٧٠	٠,٣٥	٠,١٨٥
المتوسط	١,٩٦٩	٠,٣٢٦	١,٤٤٠	٠,٣٣٨	٠,٦٣	٠,٢٠٣	٠,٦٧١	٠,٢٢
مؤشر شارب	٥,٧١٥	–––	٣,٩٤٧	–––	٢,٥٨١	–––	٢,٥٦٨	–––

المصدر: تقارير البورصة المصرية.RF= 0.106

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Vayrynen, 2007) التي هدفت إلى تطوير نموذج لتمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، باستخدام نموذج خصم التوزيعات النقدية ومضاعفات النسب المالية، واستخدام بيانات السوق الفعلية، وقد بينت نتائج

التحليل الإحصائي قابلية النموذج للتنبؤ بالأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة.

إلا أن الدراسة الحالية تتميز باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية لبناء النموذج والتنبؤ بعوائد الأسهم، في حين أن دراسة فيرنن Vayrynen استخدمت نموذج تحليل الانحدار لبناء النموذج، مع الإشارة إلى تفوق الشبكات العصبية في دراسة العلاقات بين المتغيرات بغض النظر عن شكل العلاقة بينها (خطية أو غير خطية) ، إضافة إلى الدقة التنبؤية العالية التي تقدمها الشبكات العصبية الاصطناعية.

ثالثاً- تشكيل محافظ استثمارية باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح:

شُكلت محافظ استثمارية بعشرة أسهم باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح، وذلك من خلال حساب العائد الفعلي والانحراف المعياري لأفضل عشرة أسهم باستخدام كل متغير مستقل على حدة، مع مراعاة خصائص أسهم القيمة، فعلى سبيل المثال عند استخدام القيمة العادلة والتوزيعات النقدية والرسملة السوقية اختيرت (١٠) أسهم تحقق أعلى قيمة لكل منها، وفي المقابل عند استخدام المضاعفات السعريه اختيرت (١٠) أسهم تحقق أقل قيمة لكل مضاعف على حدة، بهدف الوقوف على الأداء الاستماري لكل متغير في النموذج، ومن ثم قام الباحث الأداء المعدل بالمخاطرة لكل متغير، واجريت المقارنات بين أداء هذه المتغيرات كنماذج بديلة لاختيار الأوراق المالية وأداء النموذج المقترح.

الجدول (٦)

أداء المحافظ المشكلة وفقاً لكل متغير مستقل في النموذج المقترح.

العام	V0		MCap		DY		P/ E		P/ S		P/ BV P/ CF		P/ CF	
	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري
٢٠٠٣	١,٥٠١	٠,٤١٢	١,٦١٥	٠,٣٦٢	٢,٢٠٢	٠,٤٣١	١,٦١٦	٠,١٨٧	١,٠٥١	٠,٢٨٨	١,٢٩٢	٠,٢٩٠	١,٤٣١	٠,٢٨٠
٢٠٠٤	١,٠٢٩	٠,٣١٩	١,١٤٣ -	٠,٣٢١	٠,٢٨٥	٠,٣٣٨	٠,٢٩٣	٠,٢٢٨	٠,٧٢٠	٠,٢٣٣	٠,٩١٤ -	٠,٢٥٧	٠,١٨٥	٠,٢٢٠

العام	V0		MCap		DY		P/ E		P/ S		P/ BV P/ CF		P/ CF	
	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري	معدل العائد	الانحراف المعياري
٢٠٠٥	٠,٨٧٤	٠,٤٠٤	١,٠٢٩	٠,٤٤٢	١,٥٥٨	٠,٥٣٩	١,٠٠٥	٠,٣٣٦	٠,٦١٢	٠,٢٨٣	٠,٨٢٣	٠,٣٥٤	١,٠١٣	٠,٣٥٠
٢٠٠٦	١,٥١٩	٠,٣٥٤	٠,٠٤٥	٠,٣٦٨	٠,٠٥٢	٠,٣٩٣	٠,١٠٢	٠,٢٣٠	١,٠٦٣	٠,٢٤٨	٠,٠٣٦	٠,٢٩٤	٠,٠٣٤	٠,٢٥٥
٢٠٠٧	٢,١٣٥	٠,٣٤٢	٢,٠٦٥	٠,٥١١	٢,٣٩٠	٠,٣٩١	١,٢٢٥	٠,٢٠٧	١,٤٩٥	٠,٢٣٩	١,٦٥٢	٠,٤٠٩	١,٥٥٤	٠,٢٥٤
٢٠٠٨	-١,٥٣٦	٠,٢٥٤	-٢,٦٣٨	٠,٤٢٨	-٢,٤١٦	٠,٤٦٧	-٢,٧٤٨	٠,٢٧٣	-١,٠٧٥	٠,١٧٨	-٢,١١٠	٠,٣٤٢	-١,٥٧٠	٠,٣٠٤
٢٠٠٩	١,٩٠١	٠,٢٨٤	٠,٣٧٨	٠,٤١٦	٠,٥٨٩	٠,٤٠٩	٠,٩٢٦	٠,٢٧	١,٣٣١	٠,١٩٩	٠,٣٠٢	٠,٣٣٣	٠,٣٨٣	٠,٢٦٦
المتوسط	١,٠٦٠	٠,٣٣٨	٠,١٩٢	٠,٤٠٧	٠,٢٦٦	٠,٤٢٤	٠,٣٤٦	٠,٢٤٧	٠,٧٤٢	٠,٢٣٧	٠,١٥٤	٠,٣٢٦	٠,٤٣٣	٠,٢٧٦
مؤشر شارب	٢,٧٢٢	---	٠,٢١٤	---	١,٣٢	---	٠,٩٧٢	---	٠,٢٩٦	---	٠,١٤٧	---	١,١٨٤	---

R_F= ٠,١٠٦

ويوضح الجدول (٦) معدل العائد الفعلي السنوي والانحراف المعياري للمحافظ المُشكلة وفقاً لكل متغير من المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح على حدة، باستخدام عينة من عشرة أسهم اختيرت باستخدام طريقة الفرز التصاعدي أو التنازلي في برنامج Microsoft Excel وفقاً لخصائص أسهم القيمة، وتوضح النتائج تفوق متوسط معدل عائد المحفظة المُشكلة باستخدام القيمة العادلة على عوائد المحافظ الأخرى المُشكلة باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح، بمعدل عائد قدره (١,٠٦٠) ، مما يدل على تفوق

نماذج خصم التدفقات النقدية على نماذج التقويم النسبي (المضاعفات السعريه) في تقويم الأوراق المالية وتحقيق العوائد المرتفعة نسبياً.

رابعاً- مقارنة أداء النموذج المقترح مع أداء النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية.

لتحديد مدى تفوق أداء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية على أداء النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية، لا بد من إجراء مقارنة بين نماذج اختيار الأوراق المالية فيما بينها ومقارنتها مع أداء مؤشرات السوق.

ويتضح من الجدول (٧) تباين أداء المحافظ الاستثمارية في البورصة المصرية تبعاً لشكل نموذج اختيار الأوراق المالية المستخدم، فهناك اختلاف واضح في معدلات العائد المحققة وفقاً لمؤشر شارب الذي يقيس الأداء المعدل بالمخاطرة، فقد حققت المحفظة المُشكلة وفقاً للنموذج المقترح المعتمد على الشبكات العصبية الاصطناعية عائداً معدلاً بالمخاطرة مرتفعاً نسبياً قدره (٤,٧٩٢) ، وبالتالي نلاحظ تفوق مؤشر شارب لنموذج اختيار الأوراق المالية المقترح على مؤشر DJ EGX20 الذي بلغ (٢,٢٤) مؤشر EGX30 الذي بلغ (١,٤٦٢) وعلى جميع المحافظ المُشكلة باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح، حيث يوضح الجدول (٧) الترتيب التنازلي لأداء المحافظ وفقاً لمؤشر شارب.

الجدول (٧)

مقارنة أداء النموذج المقترح مع أداء المتغيرات المستقلة ومؤشرات السوق.

المحافظ المُشكلة	معدل العائد	مؤشر شارب	الترتيب وفقاً لمؤشر شارب
النموذج المقترح	١,٦١٣	٤,٧٩٢	١
عينة الدراسة	١,٠١٨	٢,٧٩٩	٢
V (DCFE)	١,٠٦٠	٢,٨٢٢	٣
مؤشر DJ EGX20	٠,٥٨١	٢,٢٤	٤
مؤشر EGX30	٠,٤٦٦	١,٤٦٢	٥
DY	٠,٦٦٦	١,٣٢	٦
P/ CF	٠,٤٣٣	١,١٨٤	٧
P/ E	٠,٣٤٦	٠,٩٧٢	٨
P/ S	٠,٧٤٢	٠,٢٩٦	٩
MCap	٠,١٩٣	٠,٢١٤	١٠
P/ BV	٠,١٥٤	٠,١٤٧	١١

ويرى الباحث أن سبب تفوق أداء المحافظ المُشكلة باستخدام النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية على المحافظ المشكلة باستخدام نماذج الاختيار البديلة، وعلى أداء مؤشري السوق، يعود إلى كفاءة النموذج المقترح في تمييز الأسهم المسعرة بأقل من قيمتها العادلة Under valued stocks، حيث يشمل النموذج على سبعة عوامل (متغيرات) تُسهم في إيجاد عدة حواجز تقف في وجه اختيار السهم، مما يؤدي إلى انسجام خصائص السهم المُختار مع جميع متغيرات النموذج وفقاً لأهميتها النسبية في النموذج.الأمر الذي يساعد على تشكيل محافظ تحوي على أسهم قيمة Value Stocks ذات خصائص عالية، بحيث تتفوق على المحافظ التي تحوي على أسهم قيمة ذات خصائص منخفضة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أوشانزي (O'Shaughnessy, 2005) ، التي توصلت إلى أن الاستراتيجيات المستندة إلى اختيار أسهم القيمة حققت عوائد مرتفعة عند مستوى مخاطرة منخفض مقارنة بالاستراتيجيات البديلة الأخرى لاختيار الأوراق المالية، كما اقترح أوشانزي استخدام معايير عده (عدة نماذج تقويم) في بناء المحافظ الاستثمارية لتحقيق عوائد مرتفعة ومخاطر منخفضة، بحيث يجتاز السهم عدة حواجز قبل اختياره.

اختبار فروض الدراسة:

أولاً- اختبار الفرضية الأولى:

وتنص الفرضية: «لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين اختيار الأوراق المالية وبين تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية».

بهدف اختبار هذه الفرضية التي تدرس العلاقة بين اختيار الأوراق المالية والأداء الاستثماري في البورصة المصرية، اختير الباحث صلاحية النموذج باستخدام اختبار F، ومن ثم حسب النسبة التي يفسرها كل متغير مستقل في التغير الحاصل في المتغير التابع وذلك باستخدام (R2) ، ثم تأكد من معنوية تأثير هذه المتغيرات المستقلة على المتغير التابع باستخدام اختبار T- Test، وحسب معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

ويتضح من معطيات الجدول رقم (٨) ما يلي: إن قيمة (F) تساوي (٩٣,٥٢١) وهي معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠٥) ، مما يعني أن المتغير المستقل صالح للتنبؤ بالمتغير التابع، كما أن قيمة معامل التحديد (٠,٩٢٧) وهي النسبة من التغير في الأداء الاستثماري التي تعود لتطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً ذا دلالة إحصائية لاختيار الأوراق المالية في الأداء الاستثماري،

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين اختيار الأوراق المالية والأداء الاستثماري (٠,٩٦١) وهو معامل ارتباط موجب وقوي، وهو معنوي عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥، وهذا يعني أنه بازدياد عائد اختيار الأوراق المالية يزداد الأداء الاستثماري في البورصة المصرية، وبناءً على ما سبق: تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين اختيار الأوراق المالية، وبين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

الجدول (٨)

معاملات الارتباط والتحديد ونموذج الانحدار بين النموذج المقترح والأداء الاستثماري.

البيـان	معامل الانحدار B	معامل الارتباط	معامل التحديد R2	اختبار T		اختبار F	
				القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية
اختيار الأوراق المالية	١,٢١٠	٠,٩٦١**	٠,٩٢٧	٤,٩٧١	٠,٠١٢	٩٣,٥٢١	٠,٠١٢

** معامل الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

وتنسجم هذه النتيجة مع التوجه الذي ذهب إليه الباحث بأن: عدم كفاءة السوق المالية المصرية يتيح لمديري المحافظ الاستثمارية استخدام استراتيجيات اختيار الأوراق المالية، للاستفادة من وجود التسعير الخاطئ للأوراق المالية من أجل تحقيق عوائد رأسمالية مرتفعة، الأمر الذي سنعكس على تحسين الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Kimiagari & Amini, 2007) التي سعت إلى تطبيق استراتيجيات اختيار الأسهم في سوق طهران للأوراق المالية ومقارنة أدائها، حيث أظهرت تفوق استراتيجية استثمار القيمة بتوليد عوائد إضافية بمستوى معنوية (٨٠٪) ، مقارنة مع استراتيجيات الاستثمار الأخرى كاستراتيجيه النمو والحجم والزخم.

ثانياً- اختبار الفرضية الثانية:

وتنص الفرضية: «لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية وعوائد نماذج اختيار الأوراق المالية البديلة الأخرى».

بناءً على المقارنة السابقة في الجدول (٧) بين أداء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية والنماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية، باستخدام معدل العائد ومؤشر شارب،

تبين تفوق أداء المحافظ المشكلة باستخدام النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية على المحافظ المشكلة باستخدام نماذج الاختيار البديلة وعلى أداء مؤشري السوق، ولمعرفة فيما إذا كانت الفروق معنوية بين عائد النموذج المقترح وبين عوائد النماذج البديلة، استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الجانب One- Way ANOVA، حيث أظهرت النتائج في الجدول (٩) ما يأتي: إن قيمة (F) للنموذج تساوي (١٢,٧١٦) وهي معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠٥) ، مما يشير إلى وجود فروق معنوية بين النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية والنماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية وفقاً لمعدل العائد.

الجدول (٩)

تحليل التباين الأحادي بين نماذج اختيار الأوراق المالية وفقاً لمعدل العائد.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
نماذج اختيار الأوراق المالية	بين الفئات	٩٣٠٢٨٧٢,٩٧٧	٧	١٣٢٨٩٨١,٨٥	١٢,٧١٦	٠,٠٠٠
	داخل الفئات	٣٣٤٤٥٣٣,٢٥٤	٣٢	١٠٤٥١٦,٦٦٤		
	التباين الكلي	١٢٦٤٧٤٠٦,٢٣٠	٣٩			

ولمعرفة مصدر التباين أجري اختبار LSD للمقارنات المتعددة بين المجموعات، وكانت النتائج كما في الجدول (١٠) ، حيث تشير نتائج اختبار LSD للمقارنات المتعددة إلى أن وجود اختلافات معنوية بين النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية والنماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية وفقاً لمعدل العائد، تعود إلى الاختلافات بين النماذج الآتية حسب درجة الاختلاف:

- النموذج المقترح ونموذج التوزيعات النقدية (DY) .
- النموذج المقترح ونموذج السعر إلى القيمة الدفترية (P/ BV) .
- النموذج المقترح ونموذج الرسملة السوقية (M_{cap}) .
- النموذج المقترح ونموذج السعر إلى الإيرادات (P/ E) .
- النموذج المقترح ونموذج السعر إلى المبيعات (P/ S) .

في حين لا يوجد اختلافات معنوية بين النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، وكل من نموذج القيمة العادلة (V_0) ونموذج السعر إلى التدفقات النقدية (P/ CF) .

الجدول (١٠)

نتائج اختبار LSD للمقارنات المتعددة بين النموذج المقترح ونماذج اختيار الأوراق المالية وفقاً لمعدل العائد.

	النماذج البديلة (J)	متوسط الاختلاف بين (I- J)	مستوى المعنوية	المعنوية
النموذج المقترح (I)	V_0	٠,٢٧٧٨	٠,٩٨١	غير معنوي
	M_{cap}	– ١٤,٠٩٧٢*	٠,٠٠٩	معنوي
	DY	– ١,٧٩٧٨	٠,٠٠٧	معنوي
	P/ E	– ١٧,٥٥٨٦	٠,٠٢٢	معنوي
	P/ S	– ١٧,٥٥٨٦	٠,٠٣٢	معنوي
	P/ CF	– ٩,٦٢٣٢	٠,٩٩٨	غير معنوي
	P/ BV	– ٥,٠٣٣٢	٠,٠٠٨	معنوي

* تعني وجود اختلافات جوهرية عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

بناءً على ما سبق: نلاحظ وجود فرق معنوي بين أداء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية وأداء نماذج اختيار الأوراق المالية (DY P/ BV, M_{cap}, P/ E, P/ S) ، وبالتالي يمكننا رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة جزئياً التي تنص على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، وبين عوائد نماذج اختيار الأوراق المالية الأخرى في الأداء الاستثماري في البورصة المصرية.وقبول فرضية العدم جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود فرق معنوي بين أداء النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية، وبين أداء نماذج اختيار الأوراق المالية (V_0، P/ CF) .

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Quah & Srinivasan, 1999) التي بينت تفوق الأداء الزائد لمحافظ الأسهم المختارة باستخدام الشبكات العصبية على محافظ مؤشر السوق (SESALL) ، كما أظهرت قدرة الشبكة العصبية على اشتقاق العلاقات بين المتغيرات المستقلة والأداء الزائد للسهم، إضافة إلى إمكانية تعميم تطبيق نموذج الشبكة في اختيار الأوراق المالية.

النتائج:

نستنتج من تطبيق النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية ما يأتي:

١. تفوق معدل عائد محفظة النموذج المقترح على معدل عائد جميع المحافظ البديلة خلال فترة الممتدة بين [٢٠٠٣- ٢٠٠٩]، باستثناء العام ٢٠٠٨ حيث تفوق معدل عائد محافظ مؤشري البورصة المصرية على معدل عائد محفظة النموذج المقترح.

٢. تفوق متوسط معدل عائد المحفظة المُشكلة باستخدام القيمة العادلة على عوائد المحافظ الأخرى المُشكلة، باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح.

٣. تفوق أداء نموذج اختيار الأوراق المالية المقترح وفقاً لمقياس شارب بعائد قدره (٤,٧٩٢) ، على مؤشر DJ EGX20 الذي بلغ (٢,٢٤) مؤشر EGX30 الذي بلغ (١,٤٦٢) ، وعلى جميع المحافظ المُشكلة باستخدام المتغيرات المستقلة للنموذج المقترح.

٤. وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين تطوير نموذج لاختيار الأوراق المالية والأداء الاستثماري في البورصة المصرية.

٥. وجود اختلافات معنوية بين معدل عائد النموذج المقترح لاختيار الأوراق المالية ومعدل عائد النماذج البديلة لاختيار الأوراق المالية، تعود إلى الاختلافات بين النماذج التالية حسب درجة الاختلاف:

أ. النموذج المقترح ونموذج التوزيعات النقدية (DY) .

ب. النموذج المقترح ونموذج السعر إلى القيمة الدفترية (P/ BV) .

ت. النموذج المقترح ونموذج الرسملة السوقية (M_{cap}) .

ث. النموذج المقترح ونموذج السعر إلى الإيرادات (P/ E) .

ج. النموذج المقترح ونموذج السعر إلى المبيعات (P/ S) .

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة التطبيقية يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. تطبيق النموذج المقترح الذي قدمه الباحث بعد توفير متطلباته التي تتمثل بما يأتي:

أ. توفير البيانات اللازمة لتطبيق النموذج المقترح، والإلمام بتقنيات الشبكات العصبية للتغلب على أوجه القصور في نماذج اختيار الأوراق المالية، التي تتمثل بحالة

عدم التأكد التي تكتنف عملية التنبؤ بمتغيراتها، الأمر الذي يساعد على تخفيض معدلات الخطأ في التنبؤ إلى مستويات منخفضة أو متناهية في الصغر.

ب. تبني الفلسفة الاستثمارية للنموذج التي تقوم على اختيار الأوراق المالية المسعرة بأقل من قيمتها العادلة، بدلاً من التركيز على التنويع وتوقيت السوق.

ت. ضرورة إدراك مديري المحافظ الاستثمارية لأهمية الدور الذي يؤديه اختيار الأوراق المالية في تحسين الأداء الاستثماري، بالإضافة إلى التنويع لتخفيض المخاطرة وبالتالي اعتماد الاختيار العشوائي، وخاصة أن التنويع لا يقدم عوائد مجانية، بل هو دفاع عن الجهل باستخدام نماذج تقويم واختيار الأوراق المالية.

ث. الاهتمام بتطبيق الأساليب الرياضية الحديثة في التنبؤ بالقيمة الحقيقة للأوراق المالية كالشبكات العصبية الاصطناعية والخوارزميات الوراثية.

٢. العمل على تدعيم القدرة على اختيار الأوراق المالية لدى مديري المحافظ الاستثمارية، من خلال:

أ. الاعتماد على التحليل الأساسي بوصفه المنهج الصحيح في التقويم لأنه يعمل على إيجاد القيمة العادلة للورقة المالية، والابتعاد استخدام التحليل الفني في اختيار الأوراق المالية، والتركيز على استخدامه في تحديد توقيت القرار الاستثماري لرفع كفاءة الأداء الاستثماري.

ب. نشر الوعي لدى المستثمرين كافة بأهمية التقويم الصحيح للأوراق المالية باستخدام طرق التقويم الأساسي، والابتعاد عن الاختيار العشوائي.

ت. عدم الاقتصار في اختيار الأوراق المالية على التحليل الفني للأوراق المالية، حيث يعتمد كثير من المحللين الفنيين في سوق رأس المال المصري على استخدام البرمجيات الجاهزة كبرنامج (Meta Stock) .

ث. ضرورة اعتماد مديري المحافظ الاستثمارية المصرية على استراتيجيات اختيار الأوراق المالية، وبشكل خاص في أوقات الأزمات التي يصعب معها تحقيق عوائد إضافية، من خلال توقيت السوق أو تحقيق التنويع الأمثل لمكونات محفظة الاستثمارية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. عبده، رامي صالح إسماعيل (٢٠٠١) : العلاقة بين نسبة القيمة الدفترية للقيمة السوقية للسهم ونسبة نصيب السهم من الأرباح وبين عائد السهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

٢. موسى، شقيري نوري والمحمد، صبحي (٢٠٠٧) : مدى تفسير العوائد المقدرة بنموذج تسعير الأصل الرأسمالي للعوائد الفعلية في بورصة عمان للأوراق المالية- دراسة ميدانية، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ٤٧، ١٣١- ١٥٠.

٣. يوسف، دانه بسام (٢٠٠٨) : تحديد العوامل المؤثرة على عائد السهم في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Barberis, Nicholas, Shleifer, Andrei (2003) : Style investing, Journal of Financial Economics (68) , 161–199.*
2. *Brandes, Charles (2004) : Value Investing Today, 3rd Edition, McGraw-Hill.*
3. *Brentani, Christine (2004) : Portfolio Management in Practice, Elsevier, Ltd.*
4. *Buck, J. , Eakins, S. , & Stansell, S. (1998) : Neural network versus to bit models: analyzing the nature of the institutional demand for common stocks. Quarterly Journal of Business and Economics, 37 (2) , 33 – 48.*
5. *Fama, Eugene F. And French, Kenneth R. (1992) : The Cross Section of Expected Stock Returns, Journal of Finance, 47, no. 2, pp: 427–465.*
6. *Feibel B J. (2003) : Investment performance measurement, John Wiley & Sons, Inc, 185.*
7. *Frankel, R. and C. Lee, (1998) : Accounting Valuation, Market Expectation and Cross- Sectional Stock Returns, Journal of Accounting and Economics, June, 283- 319.*

8. *Froidevaux, Pascal S. (2004) : Fundamental Equity Valuation: Stock Selection Based on Discounted Cash Flow, A Doctoral Dissertation of Economics and Social Sciences, University of Fribourg (Switzerland) .*
9. *Greenblatt, J. ; 2006- The Little Book That Beats the Market. John Wiley & Sons, Inc. , Hoboken, USA.*
10. *Hägnesten Stefan (2009) : A Development of a Quantitative Stock Selection Model for Swedish Mid/ Large Cap Stocks, Paper presented at the Lund University.*
11. *Hart,J. Van Der, Slagter, Erica & Dijk, Dick Van (2003) : Stock selection strategies in emerging markets, Journal of Empirical Finance, 10, 105–132.*
12. *Haugen, R. A. (1995) : The new finance- the case against efficient markets. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.*
13. *Hill, T. , Marquez, L. , O'Connor, M. , & Remus, W. (1994) : Artificial neural network models for forecasting and decision making, International Journal of Forecasting, 5, 5 – 15.*
14. *Ho, Michael (1996) : Dominance Of Security Selection Over Portfolio Selection In An Inefficient Market, Ph. D. , Stanford University.*
15. *Kandasamy, Hariharan (2008) : portfolio selection under various risk measures, PhD, clemson university.*
16. *Kimiagari A. M. & Amini S. (2007) : Evaluating Quantitative Stock Selection Strategies In Tehran Stock Exchange, Journal of Industrial Engineering International, Vol. 3, No. 4, 14- 23.*
17. *Kryzanowski, L. , Galler, M. , & Wright, D. W. (1993) : Using artificial neural networks to pick stocks, Financial Analysts Journal, 49 (4) , 21.*
18. *Lee, Charles M. C. , Myers, James &Swaminathan, Bhaskaran (1999) : What Is the Intrinsic Value of the Dow? The Journal of Finance, Vol. 54, No. 5. , pp. 1693- 1741.*
19. *Moube, Armand C. (2002) : Mutual Funds And Corporate Stock Selection, Master Thesis, Göteborg University.*
20. *Nel, WS (2009) : Methods of choice in the valuation of ordinary shareholders equity: evidence from theory and practice, Meditari Accountancy Research, Vol. 17, No. 2: 117- 135.*
21. *O'shaughnessy, James P. (2005) : What Works On Wall Street A Guide to the Best- Performing Investment Strategies of All Time, 3Ed, McGraw-Hill.*

22. *O'shaughnessy, James P. (2005) : What Works On Wall Street A Guide to the Best- Performing Investment Strategies of All Time, 3Ed, McGraw-Hill.*

23. *Quah, Tong- Seng & Srinivasan, Bobby (1999) : Improving Returns on Stock Investment through Neural Network Selection, Expert Systems with Applications, (17) , 295–301.*

24. *Vanstone, Bruce, Gavin Finnie, Clarence Tan (2004) : Enhancing Security Selection in the Australian Stock market using Fundamental Analysis and Neural Networks, School of Information Technology Information Technology papers, Bond University.*

25. *Väyrynen, Olli (2007) : Identifying Undervalued Stocks with Multiple Financial Ratios, Master's thesis, Helsinki University Of Technology.*

26. *Yen, Jenn Yaw, Qian Sun & Yuxing Yan (2004) : Value versus growth stocks in Singapore, Journal of Multinational Financial Management, 14, 19–34.*

تحليل العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي لعمليات غسيل الأموال والتقرير عنها دراسة ميدانية في مكاتب تدقيق الحسابات الأردنية*

د. ريم عقاب حسين**

* تاريخ التسليم: ٢٢/ ٩/ ٢٠١٢م ، تاريخ القبول: ٢٢/ ١٢/ ٢٠١٢م.
** قسم المحاسبة/ كلية الحصن/ جامعة البلقاء/ الأردن.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال ودور تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال، وتحديدها في مجموعة من العوامل التي قُسّمت إلى ثلاث مجموعات تتناسب مع طبيعية عملية التدقيق، المجموعة الأولى تضمنت العوامل المتعلقة بمدقق الحسابات، والمجموعة الثانية العوامل التي تتعلق بإدارات الشركات محل التدقيق، والمجموعة الثالثة تضمنت العوامل المتعلقة بالإصدارات المهنية.وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال، وموافقة عينة الدراسة على أنه يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات وعوامل تتعلق بإدارات الشركات محل التدقيق، وعوامل تتعلق بالإصدارات المهنية.

الكلمات الافتتاحية: التدقيق الخارجي، غسيل الأموال، شركات التدقيق

Abstract:

This study aims to state the factors affecting the discovery of the auditor for money laundering operations and the role of auditing regarding the phenomenon of money laundering, identifying his role into a range of factors that have been divided into three groups that commensurate with the normal audit process.The first group included factors related to checker accounts, and the second group factors related to the managers of audited companies, and the third group included factors related to the professional versions.The study found that the external auditor in Jordan knows the importance of the process of auditing towards the phenomenon of money laundering and the approval of the study sample on it was due not to the discovery of money laundering operations that threaten businesses to factors is related to the auditors and to factors related to the management of the audited companies, and factors related to the professional versions.

The Key Words: *external audit, external auditor, money laundering*

مقدمة:

تكتسب عملية مكافحة غسيل الأموال اهتماماً كبيراً من قبل السلطات النقدية والمصرفية والجهات الرقابية والإشرافية على الصعيدين المحلي والعالمي، وذلك للأخطار الناجمة عن عمليات غسيل الأموال التي لها انعكاساتها السالبة على أمن الاقتصاد الوطني والعالمي وسلامته.وقد ازدادت أهمية مكافحة غسل الأموال بعد ارتباطها بقضية أخرى هي مكافحة تمويل الإرهاب، مما نشط الجهات الرقابية والإشرافية العالمية على سن تشريعات من أجل تحصين اقتصادياها وأسواقها المصرفية والمالية وأصحاب المهن الحرة ضد العمليات المشبوهة التي تستهدف غسيل الأموال.

خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي بدأت العديد من الحكومات والمنظمات بمطالبة القائمين على مهنة تدقيق الحسابات الإسهام بدور في مكافحة عمليات غسيل الأموال والكشف والتقرير عن تلك العمليات وبناء حائط يقف حائلاً دون تورط المنشأة في عمليات غسيل الأموال عن طريق دعم نظام الرقابة الداخلية، وعن طريق برامج الامتثال لمكافحة غسيل الأموال وألزم المدقق الخارجي بدراسة برامج الامتثال المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال لدى منشآت الأعمال والتقرير حول مدى كفاية هذه الضوابط وملاءمتها، ونتيجة لذلك يواجه مدقق الحسابات في الوقت الحاضر مسؤوليات جديدة وتحدياً يتعلق بالكشف والتقرير عن عمليات غسيل الأموال، ولأن دور مدقق الحسابات في كشف عمليات غسيل الأموال مازال مثاراً للجدل فإن هذه الدراسة تحاول عرض مجموعة من العوامل التي قد توثر في اكتشاف عمليات غسيل الأموال ودراستها والتقرير عنها، من خلال تبويبها في ثلاث مجموعات، تتعلق المجموعة الأولى بالإصدارات المهنية المنظمة لعملية التدقيق، وتتعلق المجموعة الثانية بمدقق الحسابات وفهمه لطبيعة مهمّات التدقيق اتجاه ظاهرة غسيل الأموال، وتتعلق المجموعة الثالثة بإدارة المنشأة من خلال توفير ضوابط رقابة داخلية ملائم تمنع عمليات غسيل الأموال، وتوفير آلية تضمن الكشف عن هذه العمليات عند محاولة غاسلي الأموال تمرير هذه العمليات.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح دور مدقق الحسابات ومسؤوليته إزاء عمليات غسيل الأموال، مما يؤدي إلى ضعف التحري لاكتشاف عمليات غسيل الأموال في سجلات منشآت الأعمال، الأمر الذي يؤدي إلى خلل في إجراءات التدقيق ونتائج التدقيق، واحتمالية

تعرض المنشأة لمخاطر عمليات غسيل الأموال المتضمنة المساءلة القانونية، وتشويه السمعة وتوقف نشاط (عدم الاستمرارية) ، **لذا تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية**:

- هل يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال؟
- هل عدم اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية لعمليات غسيل الأموال له أسباب ترتبط بمدقق الحسابات؟
- هل عدم اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية لعمليات غسيل الأموال يرتبط بعوامل تتعلق بإدارة منشآت الأعمال؟
- هل عدم اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية لعمليات غسيل الاموال يرتبط بعوامل تتعلق بالإصدارات والإرشادات المهنية؟

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

«لا يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال»

الفرضية الثانية:

«يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني – إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات».

الفرضية الثالثة:

«يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني – إلى عوامل تتعلق بإدارات منشآت الأعمال»

الفرضية الرابعة:

«يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي– إلى عوامل تتعلق بالإصدارات والإرشادات المهنية»

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها على المستويين العلمي والعملي من خلال تغطية الجوانب الآتية:

- دور مدقق الحسابات الخارجي في مكافحة عمليات غسيل الأموال، حيث ضعف تناولها في البحوث والدراسات المحاسبية، واقتصارها على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية
- بيان دور مدقق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال وفق المتطلبات المهنية والإرشادات المهنية.والقوانين والتشريعات المنظمة للمهنة.
- بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال المتعلقة بمدقق الحسابات.
- بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال والمتعلقة بالاصدارات المهنية.
- بيان موقف المنظمات والاتحادات المهنية في مجال تدقيق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

♦ استعراض العلاقة وتحليلها بين عمليات غسيل الأموال والقوائم المالية للمنشأة واستمرارية المنشأة وأنظمة الرقابة الداخلية باعتبارها الأداة الرقابية لمنع عمليات غسيل الأموال، وذلك لبيان دور عملية تدقيق الحسابات وأهميتها.

♦ بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي لعمليات غسيل الأموال التي تتعلق بمدقق الحسابات.

♦ بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي لعمليات غسيل الأموال التي تتعلق بادارت منشآت الأعمال.

♦ بيان العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي لعمليات غسيل الأموال التي تتعلق بالاصدارات المهنية.

♦ وضع مقترحات وتوصيات للمساهمة في تطوير مهنة تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

تعد عمليات غسيل الأموال ظاهرة جديدة تواجه مدقق الحسابات، وتتطلب الدراسة والتحليل، وفي هذا الجزء من الدراسة نحاول دراسة الظاهرة وتحليلها، وبيان علاقتها بالقوائم المالية، وذلك لمحاولة رسم إطار تحليلي لدور مدقق الحسابات في اكتشاف عمليات غسيل الأموال والتقرير عنها والعوامل المؤثرة في اكتشافها، حيث يجب أن يدرك مدقق الحسابات التعريف القانوني والعملي لعمليات غسيل الأموال والظروف التي يتم فيها، كون أن الحكومات تقوم بتوسيع نطاق الحالات التي يجب الإبلاغ عنها حيث يشتمل هذا الجزء من الدراسة على موضوعين، الموضوع الأول يتناول مفهوم عمليات غسيل الأموال وأساليبها ومراحلها والعلاقة بين عمليات غسيل الأموال والاحتيال والتصرفات القانونية، وبذلك يكون الباحث قد حدد إطاراً عاماً بين طبيعة عمليات غسيل الأموال وعلاقتها بمهنة التدقيق، ثم يتناول الباحث في الموضوع الثاني أهمية تدقيق الحسابات ودور مدقق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال، وفيما يأتي الموضوعات السابقة بالتفصيل:

أولاـ مفهوم عمليات غسيل الأموال:

يشتمل القسم الأول من الإطار النظري على إطار عام لمفهوم وعمليات غسيل الأموال ومراحلها وآثارها والعلاقة بين عمليات غسيل الأموال والتصرفات غير القانونية، يهدف من خلالها الباحث إلى إيجاد مدخل يوضح دور مدقق الحسابات ومسؤوليته اتجاه الكشف والتقرير عن عمليات غسيل الأموال، والعوامل المؤثرة في الكشف عن عمليات غسيل الأموال عند تنفيذ المدقق لمهمّاته **حيث ستُناقش الموضوعات الآتية**:

أ. **عمليات غسيل الأموال: المفهوم والمراحل والآثار السلبية لها.**

ب. **علاقة غسيل الأموال بمهنة تدقيق الحسابات.**

وفيما يأتي بيانها بتفصيل:

◄ **عمليات غسيل الأموال المفهوم والمراحل والآثار السلبية لها:**

ظهر العديد من المفاهيم المتعلقة بعمليات غسيل الأموال في المدونات القانونية الدولية في العقدين الأخيرين من القرن الماضي، حيث عرفته اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد المنعقدة في سنة ٢٠٠٣ بأنه تحويل الممتلكات أو إحالتها مع العلم بأنها عائدات فعل إجرامي لغرض إخفاء، أو تمويه المصدر غير المشروع لتلك الممتلكات، أو مساعدة أي شخص ضالع في ارتكاب الجرم الأصلي على الإفلات من عواقب سلوكه وإخفاء أو تمويه

الطبيعة الحقيقية للممتلكات، أو الحقوق، أو مكانها، أو كيفية التصرف فيها أو حركتها أو ملكيتها، مع العلم بأن تلك الممتلكات هي عائدات فعل إجرامي، واكتشاف الممتلكات أو حيازتها أو استخدامها مع العلم وقت تلقيها، بأنها عائدات فعل إجرامي.

أما على المستوى المحلي فقد صدر القانون الأردني لمكافحة عمليات غسيل الأموال، لحماية منشآت الأعمال من المقاطعة أو العزل أو تفشي هذه الظاهرة السلبية فيه، وعرفه المشرع الأردني «بأنه كل فعل ينطوي على اكتساب أموال أو حيازتها أو التصرف فيها أو نقلها أو إدارتها أو حفظها أو استبدالها أو إيداعها أو استثمارها أو التلاعب في قيمتها أو تحويلها أو أي فعل آخر، وكان القصد من هذا الفعل إخفاء أو تمويه مصدرها أو الطبيعة الحقيقية لها أو مكانها أو حركتها أو كيفية التصرف فيها أو ملكيتها أو الحقوق المتعلقة بها، أو الحيلولة دون معرفة من ارتكب الجريمة المتحصل منها المال مع العلم بأنها متحصله من مصادر غير مشروعه» (قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ٢٠٠٧)

ويمكن القول إن عمليات غسيل الأموال هي إضفاء صفة الشرعية على أموال متأتية من مصدر غير شرعي، وذلك من خلال إدخالها في الدورة المالية الداخلية أو العالمية عبر القنوات المختلفة وإعادة تدويرها.

- **مراحل عمليات غسيل الأموال**: تمر عملية غسيل الأموال بمراحل عدة (الخربشة، ٢٠٠٦) بهدف تحصيل كمية كبيرة من النقد المشروع، بحيث تعدُّ كل مرحلة تمهيد للمرحلة اللاحقة وصولاً إلى المرحلة النهائية التي تنقطع فيها صلة المال غير المشروع بأصله الإجرامي، وهذا ما توصل إليه) البقمي، ٢٠٠٥) بأن غسيل الأموال يمر بعدد من المراحل التي تهدف إلى إخفاء المصدر غير المشروع للأموال، وزيادة الصعوبة في متابعتها يمكن تقسيم مراحل عمليات غسيل الأموال إلى ثلاث مراحل رئيسة هي:

♦ مرحلة الإيداع تتضمن هذه المرحلة إيداع الأموال الناتجة عن الأنشطة غير القانونية في النظام المالي، أي التخلص من الأموال غير المشروعة التي قد تكون نقداً في أغلب الأحيان، باستخدام وسائل عديدة إما بإيداعها مجزأة في حسابات مصرفية قائمة أو تحويلها بتحويلات عبر المصارف وشركات تحويل الأموال أو أوراق مالية ليتم تسليمها في بنوك دول أخرى لاحقاً

♦ مرحلة التغطية وتتم هنا عمليات إبعاد متعمدة لهذه الأموال ونقلها إلكترونياً حول العالم عبر سلسلة متواصلة من التحويلات البرقية والإلكترونية إذ تستخدم القنوات المصرفية العالمية المتاحة إضافة إلى الحسابات للشركات التي لا تمارس أي نشاط اقتصادي حقيقي سوى تلقي التحويلات المالية ثم إعادة إرسالها إلى طرف آخر بعد

تقاضي عمولة محددة، إذ تنتشر مثل هذه الشركات في العديد من المناطق التجارية الحرة حول العالم، كما تعدُّ الوحدات المصرفية الخارجية المسماة ببنوك الأوفشور وسائط مثالية لإنجاز كثير من هذه المعاملات المصرفية، وذلك بالنظر إلى ضعف الرقابة الرسمية على مثل هذه المصارف بصورة عامة، وربما لجأ بعضهم إلى شراء أوعية استثمارية أو أوراق مالية وأسهم وسندات ونحوها خلال هذه المرحلة ثم إعادة بيعها ثم تحويل القيمة إلى بلد آخر (عبد الفتاح، ٢٠٠٧).

♦ مرحلة الدمج يتم من خلال هذه المرحلة استرجاع الأموال وإعادة ضخها إلى الاقتصاد المحلي والعالمي كأموال مشروعة، وذلك عبر شراء العقارات والأوعية الاستثمارية المختلفة كالفنادق والمرافق السياحية الفاخرة أو الأصول والمعادن الثمينة وبوالص التأمين المختلفة ذات القيمة المرتفعة وتأسيس مشاريع وشركات استثمارية، وبهذا تكون قد اختفت بالفعل أي قرينة يمكن أن تقود إلى معرفة الأصل الحقيقي لهذه الأموال.

ثالثاً- الآثار السلبية علي الفرد والمجتمع:

إن نجاح عمليات غسيل الأموال واستكمال مراحلها المختلفة مع عدم تمكن السلطات المعنية من اعتراضها أو إيقافها والقبض علي مرتكبيها ومصادره المضبوطات يعني تمكين المجرمين من قطف ثمار جرائهم مما يعني استمراراً للجريمة بشتى أشكالها وازدياداً مضطرداً في الانحراف عن القانون والقيم والمثل العليا مما ينجم عنه تداعيات وإضرار شاملة على الاقتصاديات الوطنية والعالمية، **وجملة من الآثار السلبية التي يتأثر بها الفرد والمجتمع أهمها** (الشيخ، ٢٠٠٣):

♦ تؤدي إلى انتشار الفساد والجرائم بمختلف أنواعها.

♦ استنزاف موارد الدولة في التصدي للجريمة وتعقب المجرمين.

♦ تحفيز إنشاء المؤسسات التجارية الوهمية التي لا تزاول نشاطاً حقيقياً، وإنما تستغل كيانها المعنوي في فتح الحسابات المصرفية المختلفة وإدارتها لاستقبال العديد من المعاملات (التجارية والمصرفية) الوهمية دون مبرر وإرسالها وإجرائها.

♦ تشويه سمعة القطاع المصرفي والدول التي تمر من خلالها عمليات غسيل الأموال بهدف إضفاء صفة الشرعية عليها.

♦ تقود إلى اضطراب الأسواق المالية وأسعار الصرف وأسعار الأسهم والسندات، وذلك لأن المعاملات التي تتم بيعاً وشراءً لا علاقة لها بمبدأ العرض والطلب أو الجدوى

الاقتصادية أو القيمة الحقيقة للأسهم والسندات، وإنما هي مجرد عمليات عبثية لا فائدة منها سوي التمويه علي الأصل الإجرامي لها.

♦ أن عمليات غسيل الأموال تهدد الشفافية الدولية والمحلية في أسواق المال، كما تهدد السمعة الحسنة في أسواق المال، وتعلم موظفيها الفساد مما يخلق مناخاً مناسباً لوجود أسواق سيئة السمعة وضعيفة المصداقية.

◄ **علاقة غسيل الأموال بتدقيق الحسابات**:

نتناول في هذا الجزء علاقة غسل الأموال بمهنة التدقيق من خلال دراسة تأثيرات غسيل الأموال على البيانات المالية، واستمرارية منشآت الإعمال، وتأثير على ضوابط الرقابة الداخلية.

♦ **تأثير عمليات غسيل الأموال على البيانات المالية**:

بين تقرير صادر عن اتحاد المحاسبين القانونيين أن هنالك أوجه شبه واختلاف بين عمليات غسيل الأموال وعمليات الاحتيال والغش، حيث أشار إلى أن كليهما له تأثير مباشر أو غير مباشر على القوائم المالية، ولكن تأثير عمليات غسيل الأموال يعد أقل من عمليات الغش والاحتيال، باعتبار أن غاسلي الأموال هدفهم هو استخدام المنشأة كوسيلة لتحويل الأموال أكثر من كونها أداة لاختلاس هذه الأموال، وهذه الوسيلة قد تكون من خلال استخدم المنشأة مثل المصارف والمؤسسات المالية، أو قد يقوم غاسلو الأموال باستثمار أموالهم في تأسيس شركات لممارسة نشاطات مختلفة، أو شراء مؤسسات قائمة.وهذا يؤثر بشكل غير مباشر ولا يمكن قياس أثره بشكل دقيق، وهذا يزيد من صعوبة مهمة مدقق الحسابات في الكشف عن عمليات غسيل الأموال والتقرير عنها.

♦ **تأثير عمليات غسيل الأموال على استمرارية منظمات الأعمال**:

تعدُّ عمليات غسيل الأموال قضية مهمة بالنسبة للمحاسبين القانونية النظر ما إذا يمكن لعمليات غسل الأموال التأثر على الاستمرارية، **ويرى الباحث أنه يمكن أن تشتمل عدم الاستمرارية الحالات الآتية**:

- قد تخضع منشآت الأعمال لعدم الاستمرارية في مجال عمليات غسيل الأموال في حال كانت التشريعات القانونية تمنع مزاولة النشاط الناتج عن عملية غسيل أموال، وينشأ عن ذلك إغلاق المنشأة ومصادرة أموالها إذ ثبت أن الغرض والغاية لتأسيس هذه المنشآت هو غسيل الأموال، وهنا يأتي دور مدقق الحسابات في دراسة نشاط العميل والتعرف على العملاء وأنشطة المنشأة.

- إن تورط منشآت الأعمال كقنوات لتمرير عمليات غسيل الأموال مثل المصارف وشركات الصرافة قد ينتج عنه تداول مبلغ مرتفع ولكن لفترة محدودة الأمر الذي يؤثر على سيولة المنشأة خاصة في القطاع المصرفي، إضافة إذا ثبت تورط المؤسسة المالية ينتج عنه مساءلة قانونية قد تتعرض المؤسسة لمصادرة أموالها والإغلاق تبعًا للقوانين والأنظمة إضافة إلى الإضرار بسمعة المنشأة.

- عندما تقوم الجهات الرقابية بسحب تراخيص بعض المنشآت لإخفاقها في الالتزام بالضوابط القانونية والمتعلقة بنظام الرقابة الداخلية، إضافة إلى وجود ثغرات في أنظمة الرقابة الداخلية لم تقم منشآت الأعمال بمعالجة.

♦ **تأثير عمليات غسيل الأموال على أنظمة الرقابة الداخلية في منظمات الأعمال**:

يعدُّ نظام الرقابة الداخلية الوسيلة الأساسية لحماية منظمات الأعمال من عمليات غسيل الأموال، وتقع على إدارة المنشأة وضع ضوابط الرقابة الملائمة لمنع واكتشاف عمليات غسيل الأموال، حيث دعت مختلف الهيئات الدولية لمكافحة غسيل الأموال، والجهات القانونية المحلية والدولية المنشآت إلى تطوير نظام الرقابة الداخلية للمساهمة في مكافحة غسيل الأموال ضمن برامج يطلق عليها برامج مكافحة غسيل الأموال، تشتمل على مجموعة من السياسات المعتمدة من مجلس الإدارة توضح سياسة الإدارة في مكافحة عمليات غسيل الأموال وتطبيق أهم مبدأ رقابي وهو مبدأ اعرف عميلك، وعكس هذه السياسة في الإجراءات المطبقة لدى المنشأة، إضافة إلى التخصص ضمن الهيكل التنفيذ للمنظمة، واعتماد وظيفة مستقلة تتولى الإشراف على التزام المنشأة بالقوانين والأنظمة المتعلقة بغسيل الأموال تدعى «وحدة الأخطار»أو الامتثال «، وقد ألزم قانون مكافحة غسيل الأموال الأردني جميع القطاعات الخاضعة للقانون إلى ضرورة تفعيل دور دائرة التدقيق في تقويم إجراءات المنظمة في مكافحة غسيل الأموال، إضافة إلى تكليف المدقق الخارجي بدراسة وتقويم مدى التزام منظمات الأعمال بمتطلبات قانون غسيل الأموال والتقرير عنها، وإبلا غ الجهات المختصة حول أي مخالفة من المنظمة لقانون وتعليمات مكافحة غسيل الأموال وعدم الالتزام بالمتطلبات القانونية، وعلى هذا فإن عمليات غسيل الأموال أثرت على أنظمة الرقابة الداخلية، حيث ألزمت منظمات الأعمال بتطوير ضوابط الرقابة الداخلية كوسيلة لمكافحة عمليات غسيل الأموال، وبهذه الطريقة تكون أنشطة الرقابة هي خط الدفا ع القوي اتجاه عمليات غسيل الأموال.

من خلال الاستعراض السابق لبعض الجوانب الأساسية لعلاقة عمليات غسيل الأموال ومهنة تدقيق الحسابات التي اعتمد الباحث فيها على الاستقراء والربط **نتوصل إلى أن هنالك أسباب تحد من اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال تصنف في المجموعات الآتية**:

- **عوامل تتعلق بالإصدارات القانونية والمهنية المنظمة للمهنة التدقيق**:

إن مهنة تدقيق الحسابات تنظم من خلال مجموعة من التشريعات القانونية التي توضح مسؤوليات وواجبات مدقق الحسابات، وان قوانين غسيل الأموال تختلف في تحديد مسؤولية مدقق الحسابات اتجاه هذه الظاهرة بل إن بعض التشريعات مثل المملكة المتحدة ألزمت مكاتب التدقيق بوضع برامج لديها لمكافحة عمليات غسيل الأموال، وإلزام المدقق بالإبلاغ عن علم أو اشتباه بعملية غسيل الأموال داخل منشأة العميل، أما في المملكة الأردنية الهاشمية فإن القانون ألزم مدقق الحسابات التقرير والفحص عن مدى التزام منشآت الأعمال بالقواعد المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، أما الإصدارات المهنية والأدلة الإرشادية فلم توفر دليلاً أو معياراً مهنياً يحدد مسؤولية مدقق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال، ويضع الإرشادات التي تساعد مدقق الحسابات في الكشف والتقرير عن عمليات غسيل الأموال.

- **عوامل تتعلق بمدقق الحسابات الخارجي**:

تتضمن هذه المجموعة أن يكون لدى مدقق الحسابات إدراك واضح لدور ومسؤوليات مدقق الحسابات في الكشف عن عمليات غسيل الأموال، وأن يكون لديه معرفة حول أثر عمليات غسيل الأموال على القوائم المالية وعلى استمرارية المنشأة، ودور نظام الرقابة الداخلية في منع عمليات غسيل الأموال ومعرفة بتعليمات قانون مكافحة غسيل الأموال وأهم الضوابط القانونية الواجب من المنظمة الالتزام بها، التي يتطلب من مدقق الحسابات تقويم مدى الالتزام المنشأة بها.

- **عوامل تتعلق بإدارة المنشأة**:

إن مكافحة غسيل الأموال يأتي بالدرجة الأولى من مسئولية إدارة المنشأة من خلال التزامها بتوفير مجموعة من الضوابط الرقابية، والالتزام ببرنامج مكافحة غسيل الأموال، ودعم دائرة التدقيق الداخلي في تنفيذ عملية التقرير عن الأنظمة الداخلية وملاءمتها لمنع عمليات غسيل الأموال وتعاونها مع المدقق الخارجي في تنفيذ عملية تقويم سياسات المنشأة المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، وتفعيل دور لجنة التدقيق في تقويم ضوابط الرقابة الداخلية المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، ودعمها لأداء دائرة التدقيق الداخلي والمدقق الخارجي.

الدراسات السابقة:

موضوع أهمية تدقيق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال ومسؤوليته اتجاهها والعوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال من المواضيع المهمّة والحديثة نسبياً، فمن خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة والمتعلقة بهذا الموضوع نجد أن هناك ندرة في العالم العربي وفي الأردن خاصة، حيث استهدفت الدراسات السابقة التعرف إلى مفهوم غسيل الأموال والمخاطر المحتملة التي قد تواجه أو تهدد الاقتصاد والمنشآت، ودراسة الظاهرة من الناحية القانونية والاقتصادية، وبعض الدراسات المحاسبية النظرية دون استقراء ميداني **ومن أهم الدراسات في هذا المجال**:

دراسة (**ريم، عقاب، ٢٠١٢**) هدفت الدراسة إلى بيان دور لجنة التدقيق في مكافحة عمليات غسيل الأموال من خلال مهمّاتها الموكل إليها بتقويم نظم الرقابة الداخلية، ودعم عمل دائرة التدقيق الداخلي في دراسة نظم الرقابة الداخلية لمكافحة غسيل الأموال، ووضع الآلية المناسبة لتأكد من الالتزام المصرف بتطبيق تعليمات مكافحة غسيل الأموال، ودعم عمل التدقيق الخارجي في تقويم سياسات وإجراءات المصرف المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية للمكافحة غسيل الأموال وتقيد إدارة المصرف بتطبيق متطلبات قانون مكافحة غسيل الأموال والتقرير عنها مع التقرير السنوي.: توصلت الدراسة إلى أن لجنة التدقيق تسهم بدرجة مرتفع في مكافحة عمليات غسيل الأموال في المصارف الأردنية من خلال أنشطتها في تقويم نظام الرقابة الداخلية، وفي دعم وظيفة التدقيق الداخلي والخارجي

دراسة (**جمعة، ٢٠٠٦**) هدفت الدراسة إلى بيان دور مدقق الحسابات ومسؤوليته في مجال مكافحة عمليات غسيل الأموال عند تدقيق البيانات المالية، وقدم الباحث إطاراً نظرياً مقترحاً لمساعدة مدقق الحسابات على اكتشاف عمليات غسيل الأموال والتقرير عنها، وقد توصل الباحث إلى إن مسؤولية منع جريمة غسيل الأموال واكتشافها تقع على عاتق الإدارة، وعلى المدقق القيام بواجباته المهنية وفقا للمقترحات والتوصيات التي قدمها الباحث وفق الإطار المقترح لعملية التدقيق.

أما دراسة **الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC, 2004)** بين هذا التقرير موقف مهنة المحاسب اتجاه غسيل الأموال من خلال بيان أوجه الشبه بين جرائم عمليات غسيل الأموال والاحتيال حيث يرى التقرير أن كليهما له تأثير مباشر أو غير مباشرة على القوائم المالية، وبين التقرير أن هناك ظروفاً معينة وأوجه ضعف في نظام الرقابة الداخلية تسمح بإمكانية حدوث الاحتيال وهي نفسها تسمح بحدوث جرائم غسيل الأموال، بين التقرير القواعد الأساسية في مكافحة غسيل الأموال وهما قاعدة التعرف هوية العميل، وقاعدة

الإفصاح عن العمليات المشبوهة، وأوصى التقرير بضرورة أن تؤدي المهنة دوراً فاعلا في محاربة عمليات غسيل الأموال عن طريق التركيز على فحص عن الأفراد المتورطين في عمليات غسيل الأموال والكشف عنهم.

(Dieter, Mention 2010) هدفت هذه الدراسة إلى التقرير عن مدى ملاءمة معيار ISO لإنشاء نموذج لتقويم الرقابة الداخلية المتعلقة بمنع عمليات غسيل الأموال وكشفها، والذي يعمل بشكل فعال كعنصر في تقويم مدى فاعلية نظم الرقابة الداخلية ويساعد في تقويم مدى امتثال منشآت الأعمال لتطبيق مدى اعرف عميلك (KYC) ، ومكافحة غسل الأموال (AML) وفق متطلبات المنظمات المصرفية لوكسمبورج، واستخدم الباحث في دراسته منهج دراسة الحالة لاختبار فاعلية نظم الرقابة الداخلية وكفاءتها. وتوصلت الدراسة إن نموذج المقترح لتقويم يسهل عملية التقويم من خلال هيكل المصفوفة وأن هذا الاختبار يساعد في التأكد من فاعلية الضوابط الرقابية، وبيان هل هيكل نظام الرقابة الداخلية يتضمن مجالات تسمح بعمليات غسيل الأموال؟ ، إضافة إلى بيان المجالات التي تقع ضمنها مخاطر عمليات KYC مكافحة غسل الأموال.ويمكن استخدام هذا النموذج للجمع بين مختلف صيغ التقارير الداخلية.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها الدراسة الأولى –على حد علم الباحث– التي تناولت موضوع غسيل الأموال ومهنة التدقيق في الأردن، مع التركيز على العوامل المؤثرة في اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال والتقرير عنها.

٣ـ منهجية الدراسة:

أساليب جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع البيانات اللازمة لهذه الدِّراسة على منهجين:

- **المنهج الاستقرائي**: الذي يعتمد على دراسة الدراسات السابقة وتحليلها، إضافة إلى دراسة الأدب المحاسبي، والإصدارات المهنية والقانونية، لاستقراء دور ومسؤوليتة مدقق الحسابات اتجاه عمليات غسيل الأموال ومحاولة تحديد العوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال، التي رُبطت بمدقق الحسابات، وبإدارة المنشأة، بالإصدارات المهنية والقانونية.

- **المنهج العملي**: حيث قام الباحث بتصميم استبانة استناداً إلى الإطار النظري، وقام الباحث بتحكيمها بوساطة مجموعة من الزملاء أعضاء هيئة التدريس والمهنيين والأخذ بملاحظاتهم لإثراء الدراسة.وتوزيعها على مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدققي الحسابات القانونيين الأردنيين المزاولين، والمسجِلين لدى جمعيَة المحاسبين القانونيين الأردنيين، ويعملون في مكاتب تدقيق مرخصة من قبل الجمعية، ومن واقع سجلات الجمعيَّة وجد أنَّ عدد هذه المكاتب (١٨٥) مكتباً يعمل فيها (٤٨٧) وأن عدد المرخصين الذين يحملون مؤهلاً مهنياً، بعد البكالوريوس CPA أو غيرها من الشهادات المهنية العالمية والمعترف بها محلياً وعربياً ودولياً يزيدون على مائتي عضو مرتبطين مهنياً مع هذه المؤسسات، واختيرت عينة عشوائياً ووزِّعت (١٧٠) استبانة واستُرجعت (١٦٧) منها، واستبعد من التحليل ١٧ استبانة لعدم جدية الإجابة عن أسئلتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (١٥٠) استبانة.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة فقد حُسب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا حيث تراوح (٠,٧٧ – ٠,٩٢) والجدول (١) يبين هذه المعاملات، وقد اعتبرت هذه النسب مناسبة وملائمة لغايات هذه الدراسة.

الجدول (١)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجال	الاتساق الداخلي
أهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال	٠,٧٤
العوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال والمتعلقة بمدقق الحسابات	٠,٧٤
العوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال والمتعلقة بإدارة المنشأة	٠,٨٠
العوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال والمتعلقة بالإصدارات المهنية	٠,٨٠
الأداة ككل	٠,٩٢

التحليل الإحصائي:

حُلِّلت البيانات المجمعة التي قامت عينة الدراسة بالإجابة عليها من خلال برنامج الرزم الإحصائية spss ولغايات توصيف البيانات وبيان آراء أفراد عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات الدراسة ومجالات الدراسة، فقد كانت كل فقرة من فقرات كل محور مقسمة وفق تصنيف ليكيرت ثلاثي الأبعاد كالآتي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	لا يوافق
الترميز	٣	٢	١
	٢– ٣	١– ١,٩٩	٠– ٠,٩٩

وطبقا للجدول أعلاه، إذا كان المتوسط الحسابي يقع بين (٠– ٠,٩٩) إذا يدل على موافقة عينة الدراسة على هذا العامل بدرجة منخفضة، أما إذ كان الوسط الحسابي يقع بين (١– ١,٩٩) إذا يدل ذلك على موافقة عينة على هذا العامل بدرجة متوسطة، أما إذا كان الوسط الحسابي يقع بين (٢– ٣) فيدل ذلك على موافقة عينة الدراسة على هذا العامل بدرجة مرتفعه.

خصائص عينة الدراسة:

لتحديد خصائص عينة الدراسة ضمنت قائمة الاستبانة مجموعة من الاستفسارات التي تمثل معلومات عامة عن عينة الدراسة من مدققي الحسابات الحاصلين على رخصة مزاولة المهنة في الأردن بواسطة جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين ويبين الجدول (٢) العوامل الديمغرافية للمحبين

الجدول (٢)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

	الفئات	التكرار	النسبة
العمر	اقل من ٣٠	٣٠	٢٠
	من ٣٠– إلى اقل من ٤٠	٨٠	٥٣,٣
	من ٤٠ فأكثر	٤٠	٢٦,٧
المؤهل العلمي	بكالوريوس	١٣٠	٦٨,٢
	ماجستير	١٤	١٠
	دكتوراه	٦	٠,٢
الخبرة العملية	من ٥– اقل من ١٠	٥٠	٣٣
	من ١٠– اقل ١٥	٧٠	٤٦,٦
	من ١٥ فأكثر	٣٠	٢٠,٤

	الفئات	التكرار	النسبة
حضور دورات متعلقة بغسيل الأموال	نعم	٨٦	٥٧
	لا	٦٤	٤٣
	المجموع	١٥٠	١٠٠,٠

بين الجدول أعلاه الخصائص الديمغرافية للعينة الدراسة ونلاحظ ما يأتي:

- العمر يبين الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة بلغت أعمارهم اقل من ٤٠ وأكثر من ٣٠ حيث بلغت نسبتهم.٥٣,٣مما يعني أن عينة الدراسة هم من ذوي المعرفة والخبرة في الإجابة على الاستبانة.

- المؤهل العلمي: يبين الجدول أن أكبر نسبة من عينة الدراسة حاصل على مؤهل علمي بدرجة البكالوريوس حيث بلغت النسبة ٨٦٪ مما يعني أن عينة الدراسة هم من يمتلكون المعرفة التي تمكنهم من الإجابة على الاستبانة.

- الخبرة العملية: يبين الجدول أن أكثر عينة الدراسة خبراتهم تتجاوز عشر سنوات وأقل من ١٥سنة حيث بلغت نسبتهم ٤٦,٦ ٪ مما يعني أنه تتوافر الخبرة الكافية لعينة الدراسة

- الدورات التدريبية في مجال مكافحة غسيل الأموال بلغت نسبة المجيبين الذين حضور دورات تدريبه تتعلق عمليات غسيل الأموال ٥٧٪من المجيبين ومما يدل على أن المجيبين لديهم دراية ومعرفة بموضوع الدراسة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

◄ **الفرضية الأولى**: لا توجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال

للتحقق من صحة هذه الفرضية اُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى معرفة مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال والجدول أدناه يبين ذلك

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول أهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
تسهم عملية تدقيق الحسابات في تنفيذ المتطلبات القانونية المتعلقة بالاختبار المستقل لبرامج مكافحة غسيل الأموال وأنظمة الرقابة الداخلية	٢,٨١	٠,٤٨	مرتفع
تسهم عملية تدقيق الحسابات في تقديم الاستشارات الرقابية لمساعدة منشآت الأعمال في تلبية المتطلبات التي تفرضها بعض الحكومات لبرامج مكافحة غسيل الأموال	٢,٨١	٠,٤٣	مرتفع
تسهم عملية تدقيق الحسابات في مساعدة إدارة المنشأة في تحديد نقاط الضعف في برنامج مكافحة غسيل الأموال وطرق علاجها، ورفع التقارير إلى الإدارة	٢,٧١	٠,٤٧	مرتفع
قد تسهم عملية تدقيق الحسابات في تقويم إمكانية تعرضه منشآت الأعمال لأنشطة غسيل الأموال ومخاطر السمعة وعدم الاستمرارية	٢,٧٤	٠,٥٤	مرتفع
قد تسهم عملية التدقيق في تخفيض تعرض منشآت الأعمال لمخاطر التزام	٢,٧٩	٠,٥٥	مرتفع
قد تسهم عملية التدقيق في اكتشاف عمليات غسيل الأموال في منشآت الأعمال	١,٣٠	٠,٧٩	متوسطة
الإجمالي	٢,٥٠	٠,٢٢	مرتفع

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتوجه الإجابة للفقرات المتعلقة بالفرضية الأولى ككل، ويظهر الجدول أن هنالك توجهاً بدرجة مرتفعه لدى المجيبين عن الفقرات المتعلقة بمدى معرفة مدققي الحسابات الأردنيين وإدراكهم لأهمية عملية التدقيق الخارجي اتجاه عمليات غسيل الأموال، ويبين الجدول أيضا موافقة عينة الدراسة على أن لعملية التدقيق في مجال ظاهرة غسيل الأموال دوراً رئيسياً وأساسياً في تنفيذ المتطلبات القانونية لقانون مكافحة غسيل الأموال التي تنص على ضرورة قيام المدقق الخارجي بتقرير عن مدى ملاءمة وكفاءة إجراءات المنشأة فيما يتعلق ببرامج مكافحة غسيل الأموال حيث بلغ الوسط الحسابي٢,٨١، ومن خلال تقريره الذي يمكن الإدارة من تحديد نقاط الضعف في البرنامج مكافحة غسيل الأموال ومعالجتها، إضافة إلى إمكانية الاستفادة من خبرة مدقق الحسابات في تطوير برامج مكافحة عمليات من خلال الاستشارات الرقابية التي يقدمها المدقق للشركة، ويمكن لعملية التدقيق الخارجي من خلال تدقيق الالتزام أن تسهم في تخفيض تعرض المنشأة لمخاطر عدم الامتثال "الالتزام

"بالمتطلبات القانونية وتسهم في تخفيض إمكانية تعرض منشآت الأعمال إلى مخاطر السمعة، أما فيما يتعلق بمدى مقدرة عملية التدقيق الخارجي على اكتشاف عمليات غسيل الأموال، فقد كان توجه الإجابة بدرجة متوسطة، وذلك أن تأثيرها على البيانات المالية غير مباشرة، ولا يمكن قياسه.و يمكن القول إن التوجه العام للمجيبين يدل على أن هناك توجهاً بدرجة مرتفعة لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية حول إدراكهم لأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال.

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (١,٥) – معيار قبول الفرضية– باستخدام اختبار «ت» كما هو مبين في الجدول (٤) .

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار «ت» للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى

أهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	١٥٠	٢,٧٧	٠,٢٩٦	٥٢,٦٥٦	١٤٩	٠,٠٠٠

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (١,٥) حيث بلغت قيمة "ت" ٥٢,٦٥٦ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠٠٠، مما يشير إلى رفض الفرضية الأولى لا يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال وقبول الفرضية بأنه يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال.

◄ **الفرضية الثانية**– يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني – إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات.

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى أراء مدقق حسابات حول أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تتعلق بمدقق الحسابات والجدول أدناه يبين ذلك.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال إلى أسباب تتعلق بمدققي الحسابات مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
عدم معرفة المدقق لواجباته ومسؤولياته اتجاه الكشف عن عمليات غسيل الأموال	٢,٥٨	٠,٦٤	مرتفع
عدم معرفة المدقق لأهداف عملية التدقيق اتجاه عمليات غسيل الأموال	٢,٥٨	٠,٦٢	مرتفع
عدم معرفة المدقق لمجالات التدقيق اتجاه عمليات غسيل الأموال	٢,٥٦	٠,٦٥	مرتفع
عدم فهم المدقق لمخاطر عمليات غسيل الأموال على استمرارية المنشأة	٢,٥٥	٠,٦١	مرتفع
عدم فهم المدقق لتأثير عمليات غسيل الأموال على قوائم مالية للمنشأة	٢,٥١	٠,٧٠	مرتفع
عدم قدرة المدقق على بذل العناية الكافية في أثناء عملية تدقيق الالتزام	٢,٥١	٠,٦٤	مرتفع
فهم المدقق لمجالات التخطيط الجيد للتدقيق التي تسهم في كشق عمليات غسيل الأموال	٢,٤٧	٠,٦٩	مرتفع
الدراسة والتقويم الجيد للرقابة الداخلية المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال	٢,٤١	٠,٧٠	مرتفع
استقلال المدقق وموضوعيته ونزاهته	٢,٣٦	٠,٦٨	مرتفع
المعرفة العلمية لجوانب غسيل الأموال والخبرة المهنية فيما يتعلق بمعمليات غسيل الأموال	٢,٣٥	٠,٧٢	مرتفع
عدم تخصيص جزء من برامج التعليم المستمر للمدقق حول عمليات غسيل الأموال	٢,٣٥	٠,٧٥	مرتفع
ممارسة درجة ملائمة من الشك المهني لوجود عمليات غسيل الأموال أثناء تنفيذ مهمّات التدقيق	٢,٣٢	٠,٧٢	مرتفع
تحميل المدقق مسؤولية أكبر عند عدم اكتشاف غسيل الأموال	٢,٣١	٠,٧٧	مرتفع
حجم وطبيعة اختبارات التدقيق لمجالات تقويم الرقابة الداخلية المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، وأنشطة المنشأة.	٢,٣١	٠,٧٨	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق واكتشاف عمليات غسيل الأموال	٢,٢٣	٠,٧١	مرتفع
الإجمالي	٢,٤٣	٠,٣٥٨	مرتفع

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتوجه الإجابة للفقرات المتعلقة بالفرضية الثانية ككل، ويبن الجدول أن:

- هناك توجهاً موافقاً لدى عينة الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بأسباب عدم اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال ومتعلقة بمدقق الحسابات مرتب حسب الأهمية، ونلاحظ تطابقها مع الإطار النظري الذي أشار إلى وجود قصور في التشريعات

والإصدارات المهنية التي تحدد مسؤوليات المدقق، وطرق التدقيق والوسائل التي يمكن من خلالها تنفيذ مهمّات التدقيق لاكتشاف عمليات غسيل الأموال، من خلال بيان دور ومسؤوليات المدقق وأثر عمليات غسيل الأموال على القوائم المالية، ومخاطر هذه العمليات حيث تراوح الوسط الحسابي للفقرات التي تناولت هذه الموضوعات بين (٢,٥١- ٢,٥٨) ، أما فيما يتعلق بتنفيذ عملية التدقيق، فقد أبدى مدقِّقو الحسابات موافقتهم على أن عدم وجود إرشادات ترشد مدقق الحسابات بآلية تنفيذ عملية التدقيق وتسهم في تنفيذها بشكل مناسب، أحد العوامل الأساسية لعدم اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال، حيث تراوح الوسط الحسابي للفقرات الدراسية بين (٢,٥١- ٢,٢٣).كما دل الوسط الإجمالي للمجيبين على موافقة عينة الدراسة وبدرجة مرتفع على مجموعة العوامل المتعلقة بمدقق الحسابات، وبالتالي يمكن اعتبارها من العوامل المؤثرة في اكتشاف عمليات غسيل الأموال

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (١,٥) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول (٦) .

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار «ت» للفقرات التي تشكل الفرضية الثالثة

ترجع أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	١٥٠	٢,٤٣	٠,٣٥٨	٣١,٧٧٨	١٤٩	٠,٠٠٠

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (١,٥) حيث بلغت قيمة "ت" ٥٢,٦٥٦ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠٠٠، مما يشير إلى قبول هذه الفرضية يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال -من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني - إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات

◄ **الفرضية الرابعة**: يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال -من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي- إلى عوامل تتعلق بإدارة منشآت الإعمال.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تتعلق بإدارة المنشأة والجدول أدناه يبين ذلك.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تتعلق بإدارة المنشأة مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
توافر نظام للرقابة الداخلية لمكافحة عمليات غسيل الأموال	٢,٥٨	٠,٦٢	مرتفع
مهمّات إدارة التدقيق الداخلي في تنفيذ المتطلبات القانونية لمكافحة عمليات غسيل الأموال	٢,٥٨	٠,٦٢	مرتفع
تعاون الإدارة مع مدقق الحسابات في تنفيذ تقويم برامج مكافحة غسيل الأموال	٢,٥٨	٠,٦٤	مرتفع
لجان التدقيق ودورها في تقويم نظام الرقابة الداخلية لمكافحة غسيل الأموال، ودعم وظيفة التدقيق الداخلي والخارجي	٢,٥٦	٠,٦٥	مرتفع
حجم المنشأة محل التدقيق تعدد فروعها وتنوع أنشطتها	٢,٢٣	٠,٧٩	مرتفع
المركز المالي للمنشأة وتأثير عمليات غسيل الأموال	٢,٢٠	٠,٧٨	مرتفع
وجود وحدة امتثال ومكافحة لعمليات غسيل الأموال	٢,١٥	٠,٧٥	مرتفع
كفاءة إدارة المنشأة وأمانتها والتزامها بتوفير ضوابط الرقابة الداخلية	١,٨٨	٠,٧٩	مرتفع
الإجمالي	٢,٣٥	٠,٤٥٥	مرتفع

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتوجه الإجابة للفقرات المتعلقة بالفرضية الرابعة، ويبن أن هناك توجهاً إيجابياً لدى عينة الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بإدارة المنشأة فقد حدِّدت العوامل المتعلقة بإدارة المنشأة، التي تشتمل على نظام الرقابة الداخلية فكلما كانت إجراءات الرقابة الداخلية قوية لدى منشأة يمكن كشف العمليات أما إذا كانت ضعيفة فستكون بيئة ملائمة لتنفيذ عمليات غسيل الأموال، إضافة إلى وجود لجان للتدقيق تسهم في تقويم نظام الرقابة الداخلية المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال ودعم وظيفة المدقق الداخلي والخارجي في تقويم أنظمة الرقابة الداخلية، ووضع آلية مناسبة لعمل دائرة التدقيق بما يسهم في اكتشاف الضعف أو عدم الالتزام ببرنامج مكافحة غسيل الأموال إضافة إلى وجود تعاون مع المدقق الخارجي ووجود وحدة امتثال ومكافحة لعمليات غسيل الأموال، حيث تراوحت إجاباتهم من ٢,١٥– ٢,٥٨ وبتوجه إجابة مرتفع

كما تمت مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية– معيار قبول الفرضية– باستخدام اختبار «ت» كما هو مبين في الجدول (٨) .

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار «ت» للفقرات التي تشكل الفرضية الرابعة

أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال إلى عوامل تتعلق بإدارة المنشأة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	٢٢	٢,٣٥	٠,٤٥٥	٢٢,٧٣٩	١٤٩	٠,٠٠٠

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = ٠,٠٥$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (١,٥) حيث بلغت قيمة "ت" ٥٢,٦٥٦ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠٠٠، مما يشير إلى قبول هذه الفرضية: يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي– إلى عوامل تتعلق بإدارة منشآت الأعمال

◄ **الفرضية الخامسة**: يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد المنشآت من وجهة نظر المدقق الخارجي إلى عوامل تتعلق بالإصدارات المهنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية اُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي ترجع إلى أسباب تتعلق بالإصدارات المهنية والجدول أدناه يبين ذلك.

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تتعلق بالإصدارات المهنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
العوامل المرتبطة بالإصدارات المهنية المتعلقة بظاهرة غسيل الأموال			
عدم وجود معايير تدقيق تحدد مسؤولية المدقق اتجاه الكشف عن عمليات غسيل الأموال والتقرير عنها	٢,٦٤	٠,٥٧	مرتفع
عدم وجود إرشادات لمساعدة المدقق في تقويم إمكانية حدوث غسيل الأموال	٢,٦٢	٠,٦٠	مرتفع
عدم وجود إرشادات لمساعدة المدقق في تقويم مخاطر غسيل الأموال	٢,٦١	٠,٦٥	مرتفع
عدم وجود إرشادات تتضمن شرحا لكيفية اكتشاف مدقق الحسابات لعمليات غسيل الأموال والتقرير عنها	٢,٦٠	٠,٦٣	مرتفع
لا يوجد إرشادات واضحة عن مسؤولية المدقق في اكتشاف عمليات غسيل الأموال	٢,٦٠	٠,٦٢	مرتفع
فعالية قواعد السلوك المهني وآدابه	٢,٦٠	٠,٦٥	مرتفع
الإجمالي	٢,٦١	٠,٣٧٢	مرتفع

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتوجه الإجابة للفقرات المتعلقة بالفرضية الخامسة، ويبن أن هناك توجهاً إيجابياً لدى عينة الدراسة على جميع الفقرات المتعلقة بالإصدارات المهنية كونها تعدُّ المرشد والدليل لقياس كفاءة التدقيق، وتحدد المسائل التي يمكن لمدقق حسابات الاستشهاد بها لتنفيذ مهمّات التدقيق، ولذا إن عدم توافر الإصدارات المهنية يساهم في عدم مقدرة المدقق لاكتشاف عمليات غسيل الأموال، وإن فجوة التدقيق سوف تتسع بسبب عدم وضوح مسؤولية المدقق وواجباته ومجالات التدقيق لمكافحة غسيل الأموال.

كما تمت مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مع العلامة المعيارية (٣) – معيار قبول الفرضية– باستخدام اختبار «ت» كما هو مبين في الجدول (١٠) .

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار «ت» للفقرات الفرضية الخامسة

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ترجع أسباب عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال إلى أسباب تتعلق بالإصدارات المهنية	٢٢	٢,٦١	٠,٣٧٢	٣٦,٦٥٠	١٤٩	٠,٠٠٠

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (١,٠٥) حيث بلغت قيمة «ت» ٥٢,٦٥٦ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠٠٠، مما يشير إلى قبول هذه الفرضية: يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد المنشآت من وجهة نظر المدقق الخارجي إلى عوامل تتعلق بالإصدارات المهنية.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى:

١. يوجد لدى مدقق الحسابات الخارجي في المملكة الأردنية الهاشمية معرفة بأهمية عملية تدقيق الحسابات اتجاه ظاهرة غسيل الأموال، وذلك لأن عملية التدقيق قد تسهم في مساعدة منشآت الأعمال بتنفيذ المتطلبات القانونية لتدقيق الالتزام، وتحديد نقاط الضعف والقوة في برامج مكافحة غسيل الأموال

٢. يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الأعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني– إلى عوامل تتعلق بمدقق الحسابات تشتمل على

عدم معرفة المدقق لواجباته ومسؤولياته اتجاه الكشف عن عمليات غسل الأموال ومعرفته لأهداف عملية التدقيق ومجالاته اتجاه ظاهرة غسيل الأموال، وعدم معرفته لمخاطر عمليات غسيل الأموال على استمرارية المنشأة وتأثيرها على قوائم مالية للمنشأة، إضافة إلى عدم معرفة المدقق لمجالات التخطيط الجيد لعملية التدقيق، التي تسهم في كشف عمليات غسيل الأموال، والمعرفة العلمية عن ظاهرة غسيل الأموال ومراحله وطرقها وتوفر الخبرة المهنية لمدقق الحسابات فيما يتعلق بعمليات غسيل الأموال وعدم تخصيص جزء من برامج التعليم المستمر للمدقق حول عمليات غسيل الأموال، وممارسة درجة ملائمة من الشك المهني لوجود عمليات غسيل الأموال في أثناء تنفيذ مهمّات التدقيق، وتحديد حجم وطبيعة اختبارات التدقيق لمجالات تقويم الرقابة الداخلية المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وأنشطة المنشأة.

٣. يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد منشآت الإعمال –من وجهة نظر مدقق الحسابات الخارجي الأردني– إلى عوامل تتعلق بإدارات منشآت الأعمال وتشتمل على قوة وفاعلية نظام للرقابة الداخلية لمكافحة عمليات غسيل الأموال، وجود وحدة امتثال لمكافحة غسيل الأموال، ووجود تحديد واضح لمهمّات إدارة لتدقيق داخلي في تنفيذ المتطلبات القانونية لمكافحة عمليات غسيل الأموال، إضافة إلى تعاون الإدارة مع مدقق الحسابات في تنفيذ تقويم برامج مكافحة غسيل الأموال، ومساهمة لجان التدقيق من خلال دورها في تقويم نظام الرقابة الداخلية لمكافحة غسيل الأموال، ودعم وظيفة التدقيق الداخلي والخارجي، حجم المنشأة محل التدقيق من حيث تعدد فروعها وتنوع أنشطتها والمركز المالي للمنشأة وتأثير عمليات غسيل الأموال، وكفاءة إدارة المنشأة وأمانتها والتزامها بتوفير ضوابط الرقابة الداخلية

٤. يرجع عدم اكتشاف عمليات غسيل الأموال التي تهدد المنشآت من وجهة نظر المدقق الخارجي إلى عوامل تتعلق بالإصدارات المهنية تشتمل على معايير مهنية ونصوص قانونية تحدد مسؤوليات المدقق، وطبيعة الاختبارات التي يجب على المدقق الالتزام بها.

التوصيات:

١. نظرا لعدم وجود معيار أو بيان أو إرشاد تدقيق خاص بجريمة غسيل الأموال يوصى الباحث الجهات المتخصصة بضرورة تكامل جهودها لصياغة ووضع معيار يسترشد به المدققون في أداء مهمّاتهم.

٢. حث منشآت الأعمال على ضرورة الاهتمام بتوفير ضوابط رقابة داخلية كافية لمنع، واكتشاف عمليات غسيل الأموال، ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لإمكانية استغلال غاسلي الأموال لهذه التقنيات الحديثة، والتعرف إلى الأساليب الحديثة والطرق التي يمكن لغاسلي الأموال استغلالها.

٣. ضرورة تفعيل دور لجنة التدقيق لدى منشآت الأعمال في دعم وظيفة التدقيق الداخلي لمتابعة التزام الإدارة بتوفير ضوابط الرقابة الداخلية لمكافحة عمليات غسيل الأموال، إضافة إلى وضع آلية مناسبة لدائرة التدقيق الداخلي لإجراء اختبارات للتأكد من التزام منظمات الأعمال بالمتطلبات القانونية وتعليمات مكافحة غسيل الأموال من خلال برامج الامتثال.

٤. تفعيل دور لجنة التدقيق لدعم وظيفة التدقيق الخارجي، وذلك لأداء مهمّات تدقيق الالتزام، والتقرير عن مدى التزام منظمات الأعمال بالمتطلبات القانونية وتعليمات مكافحة غسيل الأموال من خلال برامج الامتثال.

٥. ضرورة تضمين برامج التعليم المستمر دورات تدريب تتعلق بعمليات غسيل الأموال، وأساليبها، ومخاطرها، وتعديلات التي تصدر على قانون مكافحة غسيل الأموال.

٦. ندعو الباحثين إلى ضرورة البحث في مجال غسيل الأموال وعلم المحاسبة باعتبارها ظاهرة تنتشر بشكل كبير ومخاطرها على الاقتصاد الوطني.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو غزالة، طلال، ٢٠٠١، معجم أبو غزالة للمحاسبة والأعمال، بيروت، دار العالم للملايين

٢. الخربشة، امجد، ٢٠٠٦، جريمة غسيل الأموال، ط ١، دار الثقافة.

– جمعة، أحمد حلمي، التدقيق الحديث للحسابات، ١٩٩٩، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

٣. جمعة، أحمد حلمي، إطار مقترح لدور ومسؤولية المدقق في اكتشاف جريمة غسيل الأموال والتقرير عنها عند تدقيق البيانات المالية، المجلة العملية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مجلد ١، عدد١٢

٤. الخطيب، خالد راغب والرفاعي، خليل محمود، ١٩٩٨، الأصول العلمية والعملية لتدقيق الحسابات، دار المستقبل، عمان، .

٥. دانيال، جورج غالى، ٢٠٠١، تطوير مهنة المراجعة لمواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات الألفية الثالثة، الدار الجامعية، ٨٤ شارع ذكريا غنيم– تانيس سابقا.

٦. دليل الاتحاد الدولي للمحاسبين لعام ٢٠٠١، إصدارات المراجعة والسلوك الأخلاقي، الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين، ترجمة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن، ٢٠٠٣.

٧. دليل مكافحة غسيل الأموال، الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين، ترجمة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن، ٢٠٠٦.

٨. الصبان، محمد سمير وعلى، عبد الوهاب نصر، ٢٠٠٢، المراجعة الخارجية: المفاهيم الأساسية وآليات التطبيق وفقا للمعايير المتعارف عليها والمعايير الدولية، الدار الجامعية، شارع ذكريا غنيم– تانيس سابقا.

٩. شعيب، محمد، تبيض الأموال، مجلة اتحاد المصارف العربية، اتحاد المصارف العربية، تموز، ٢٠٠٠، ص٩٩– ١٠٥

١٠. الشيخ، بابكر، «غسيل الأموال- آليات المجتمع في التصدي لظاهرة غسيل الأموال»، عمان: دار مكتبة الحامد، ٢٠٠٣

١١. شرفات، طلال، مسؤولية البنوك عن غسيل الأموال وكيفية مواجهتها» نسخة الكترونية، تاريخ الإطلاع٧، ٢٠١١، الموقع
www.arablawinfo.com/ Researches_AR/ 100.doc

١٢. - عرب، يونس، جرائم غسيل الأموال، مجلة البنوك، عدد١٠، مجلد١٩، عمان، الأردن، كانون الأول، ٢٠٠٠، ص١٩- ٢٢

١٣. عطية، علي، ٢٠٠٤، آفاق جديدة لمسئوليات مراجع الحسابات في بيئة العولمة، الدار الجامعية، الدار الجامعية، الإسكندرية.

١٤. على، عبد الوهاب نصر، ٢٠٠١، خدمات مراقب الحسابات لسوق المال: المتطلبات المهنية ومشاكل الممارسة العملية في ضوء معايير المراجعة المصرية والدولية والأمريكية، الجزء الثاني، شارع ذكريا غنيم- تانيس سابقا، الدار الجامعية، .

١٥. الأحمدي، عصام الدين، ٢٠٠٠، ظاهرة غسيل الأموال وآثارها الاقتصادية وأهم الجهود العالمية والمحلية المبذولة لمكافحتها، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد ٢٣٦، مجلد ٢٠

١٦. فاروق، رنا، ٢٠٠٨، دور المصارف في الرقابة على عمليات غسيل الأموال دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد جامعة غزة، (نسخة الكترونية)، (رسالة ماجستير)

١٧. مخلص، مبارك، ٢٠٠٣، دور البنوك التجارية في الرقابة على عمليات غسل الأموال، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، في دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة نسخة الكترونية، رسالة ماجستير، جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية) « (نسخة الكترونية)، (رسالة ماجستير) ، تاريخ الإطلاع٦/ ٢٠١١ الموقع

http:// www.nauss.edu.sa/ NAUSS/ Arabic/ Menu/ ELibrary/ ScLetterResearch/ Maters/ year3/ part3/ as373.Ht

١٨. بقمي، ناصر، «(٢٠٠٥) جريمة غسيل الأموال (المفهوم- التجريم- المكافحة)» (نسخة الكترونية) ، ورقة عمل مقدمة لندوة المجتمع والأمن في كلية الملك فهد- الجريمة المعاصرة: المنظور الأمني http:// www.minshawi.com/ other/ bugamy.pdf

١٩.قانون مكافحة غسيل الأموال رقم (٥١- ٢٠١٠) هيئة مكافحة غسيل الأموال.
http:// www.amlu.gov.jo

٢٠. مجمع المحاسبيين القانونيين، دليل مكافحة غسيل الأموال للمحاسبيين، ٢٠٠٦

٢١. مجموعة ولفسبيرج http:// www.Woifsberg- principles.com

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Abel,alan s.Gerson,james s (2002) .The CPA role in Fighting Money Laundering ,http:/ www.aicpa.Org*
2. *De Smet Dieter, Anne- Laure Mention ,Improving auditor effectiveness in assessing KYC/ AML practices ,Case study in a Luxembourg's context, www.emeraldinsight.com/ 0268- 6902.htm*
3. *okab ,ream.The Role of the Audit Committee in Raising the Efficiency of the Internal Control System to Combat Money Laundering in Jordanian Banks International Research Journal of Finance and Economics Issue 88 http:// www.internationalresearchjournaloffinanceandeconomics.com*
4. *International Federation of Accountants (2006) , Anti- Money Laundering, discussion Paper.Issued by the International Federation of Accountants,http:/ www.ifac.com p5- 6*

9. References should follow rules as follows:
   (a) If the reference is a book, then it has to include the author name, book title, translator if any, publisher, place of publication, edition, publication year, page number.
   (b) If the reference is a magazine, then it has to include the author, paper title, magazine name, issue number order by last name of the author.
10. References have to be arranged in alphabetical order by last name of the author.
11. The researcher can use the APA style in documenting scientific and applied topics where he points to the author footnotes.

Guidelines for Authors

The Journal of Al-Quds Open University For Research & Studies Publishes Original research documents and scientific studies for faculty members and researchers in Alquds Open University and other local, Arab, and International universities with special focus on topics that deal with open education. The Journal accepts papers offered to scientific conferences.

Researchers who wish to publish their papers are required to abide by the following rules:

1. Papers are accepted int both English and Arabic.
2. each paper should not exceed 32 pages or 7500 words including footnotes and references.
3. Each paper has to add new findings or extra knowledge in its field.
4. Papers have to be on a “CD” or “E-mail” accompanied by three hard copies. Nothing is returnable in either case: published or not.
5. An abstract of 100 to 150 words has to be included. The language of the abstract has to be English if the paper is in Arabic and has to be Arabic if the paper is in English.
6. The paper will be published if it is accepted by at least two revisers. The Journal will appoint the revisers who has the same degree or higher than the researcher himself.
7. The researcher should not include anything personal in his paper.
8. The owner of the published paper will receive one copy of the Journal in which his paper is published.

GENERAL SUPERVISOR PROFESSOR

Younis Amro

President of the University

Journal Editorial Board

EDITOR - IN - CHIEF

Hasan A. Silwadi

Dean of Scientific Research & Graduate Studies

EDITORIAL BOARD

Yaser Al. Mallah
Ali Odeh
Zeiad Barakat
Islam Y. Amro
Insaf Abbas
Rushdi Al - Qawasmah
Majid Sbeih
Yusuf Abu Fara

FOR CORRESPONDENCE AND SENDING RESEARCH USE THE FOLLOWING ADDRESS:

Chief of the Editorial Board of the Journal of Al-Quds Open University for Research & Studies

Al-Quds Open University

P.O. Box ; 51800

Tel: 02-2984491

Fax: 02-2984492

Email: hsilwadi@qou.edu

Deanship of Scientific Research & Graduate Studies

Email: sprgs@qou.edu

Tel: 02-2952508



Al-Quds Open University

Design By: Deanship of Scientific Research & Graduate Studies

Journal of
Al-Quds Open University
for Research & Studies